



***La importancia del vínculo entre el equipo de trabajo y los usuarios en situación de calle, residentes de la Hospedería Padre Álvaro Lavín del Hogar de Cristo y este cómo fortalece su desarrollo en lo personal, social y cultural.***

Trabajo de Seminario de Grado para optar al grado académico de licenciada/o en Trabajo Social

Autores:  
**Iris Morales Morales**  
**Valentina Montecinos Saballa**

Profesor guía:  
**Julio Cristian Paredes Garcés**

Santiago, 2021

## **Dedicatoria**

Dedicado con el más profundo respeto a todas aquellas personas que viven, habitan y mueren en las calles de nuestro país, y a los equipos de trabajo de las hospederías quienes día a día luchan por la justicia social, en especial a todos los hombre y mujeres que componen y dan vida a la hospedería Padre Álvaro Lavín, por su resistencia a la injusticia y la discriminación

## **Agradecimientos**

Agradezco a la confianza y la paciencia que tuvieron mis seres queridos, empezando por mis hijos; Daniel Lucas y Lizeth quienes siempre me apoyaron, como también lo hizo Cristian, el padre de mis niños. Las oraciones de mi madre y la confianza de los que me rodean, en especial a Celeste, que juntas empezamos este desafío.

Agradezco a los profesores que fueron un apoyo y nos instaron a seguir y a mi querida compañera de vida Valentina

Iris Gisela Morales Morales

Agradezco Primeramente a Dios,  
A mis padres por guiar mis pasos siempre,  
a mi familia por el amor entregado,  
a mi amiga Fabiola Trigo, por aconsejarme e impulsarme a seguir adelante  
a nuestro profesor guía, por su gran entrega  
y a mi compañera de tesis iris, que se ha vuelto mi compañera de vida en este  
proceso tan difícil

Valentina Paz Montecinos Saballa

## Índice

INTRODUCCION.....	6
Capítulo I. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.1 Antecedentes del problema .....	8
1.2 La Pobreza en Chile .....	9
1.3 La Línea de la pobreza en Chile .....	9
1.4 La extrema pobreza en Chile .....	11
1.5 Pobreza en Chile en pandemia .....	12
1.6 Características de las Personas en Situación de Calle en Chile .....	14
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	19
3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.1 Objetivo General.....	19
3.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	19
3.3 Supuesto .....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	20
1. Personas en Situación de Calle.....	20
1.1 Concepto de Personas en situación de calle según Fundación Hogar de Cristo.....	22
1.2 Factores que explican el origen y la permanencia de la situación de calle.....	24
1.3 Instituciones y Personas en Situación de Calle en Chile.....	26
1.4 Lugares donde pernoctan las PSC .....	28
2. Vínculo .....	29
3. Identidad .....	33
4. La vivienda y el hogar.....	34
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	42
1. Enfoque de Investigación Cualitativo.....	42
2. Enfoque Epistemológico.....	43
3. Tipo de Investigación .....	44
4. Unidad de análisis .....	45
5. Muestra .....	46
6. Técnicas De Recolección De Información .....	46
6.2 Focus Groups (Grupos Focales).....	48
CAPITULO IV ANÁLISIS SE RESULTADO .....	50
1. Categoría I: Vínculos .....	50

<i>Cuadro N°1: Categoría de Análisis Vínculos</i> .....	50
1.1 Subcategoría Conflicto .....	53
1.2 Subcategoría Lazos .....	55
1.3 Subcategoría Relación.....	57
1.4 Subcategoría Amistad.....	59
2. Categoría II: Identidad .....	60
2.1 Subcategoría Rol .....	62
2.2 Subcategoría Influencia.....	64
2.3 Subcategoría Aceptación .....	65
3. Categoría III: Percepción.....	67
3.1 Subcategoría Permanencia .....	69
3.2 Subcategoría Pertenencia.....	70
3.3 Subcategoría Expectativas .....	71
3.3 Subcategoría Motivación.....	72
4. Categoría Emergente: Reconocimiento.....	74
CONCLUSIÓN.....	76
HALLAZGOS DE INVESTIGACIÓN .....	79
APORTES DEL TRABAJO SOCIAL.....	85
Bibliografía .....	88
ANEXOS.....	92
.....	93
ENTREVISTA MONITORES .....	93
.....	95
<i>CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO</i> .....	97

## INTRODUCCION

*“El amor con sus esmeros  
Al viejo lo vuelve niño  
Y al malo sólo el cariño  
Lo vuelve puro y sincero”*

Violeta Parra – Volver a los diecisiete

El siguiente trabajo se estructura a través de la experiencia personal de trabajar y realizar nuestras prácticas académicas con hombres entre 18 y 55 años de edad que se encuentran en situación de calle y que residen en Hospedería Padre Lavín, perteneciente al Hogar de Cristo, la experiencia de vida en la calle es comprendida como un fenómeno de pobreza y exclusión social, por lo que este estudio está enfocado en investigar sobre la importancia de los vínculos que se producen al interior de la hospedería y de qué manera inciden y favorecen en la reinserción social de los sujetos.

El primer capítulo busca evidenciar la problemática de pobreza y exclusión a las cuales son expuestas las personas que se encuentran en situación de calle. Por lo que se presentarán antecedentes Nacionales a través de los dos Catastros Nacionales de Personas en Situación de Calle, con lo que se ha aportado a la visualización de esta realidad.

En el Segundo capítulo se centra en la teoría que se utilizará para guiar esta investigación, la cual provee y respalda el estudio con sustentos teóricos. Los conceptos que se abordaran son la Pobreza, la Exclusión Social, la Situación de Calle, la Identidad, el Vínculo y la Pertenencia.

En el tercer capítulo, da cuenta de la metodología utilizada en la investigación la cual tiene una perspectiva epistemológica fenomenológica que busca conocer y comprender las experiencias en torno a sus vivencias, como personas en situación de calle, y la percepción de los trabajadores con respecto a la misma realidad, sus aspectos identitarios que los caracterizan. En tanto al diseño metodológico de la investigación es pertinente utilizar un enfoque cualitativo, profundizando en los relatos, características particulares y subjetivas, generando así un análisis inductivo de la realidad subjetiva de cada uno de los participantes del estudio. Esta investigación posee un nivel de estudio exploratorio, el que consiste principalmente en examinar un tema o problema de investigación para estudiarlo, del que se tienen muchas dudas que no se han abordado.

Finalmente, en los últimos capítulos se dará cuenta de los resultados recogidos en las entrevistas realizadas a los hombres en situación calle, analizando sus discursos y los de los trabajadores entrevistados, recogiendo los elementos característicos para profundizar sobre la experiencia de los vínculos, desde la perspectiva de los Hombres residente en la Hospedería Padre Lavín.

## Capítulo I. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Antecedentes del problema

Es importante considerar que “La situación de calle es una situación en movimiento. En la calle, los ingresos, el techo, la alimentación y la propia seguridad son asuntos inciertos” (MIDEPLAM, 2005) Esta realidad concebida desde una visión ‘en movimiento’ no estática, es la que ha llevado a muchos autores a hablar de ‘situación’ de calle ya que “evidencia una circunstancia social, más que una categoría o condición individual” (Lowick-Russell y Ossa, 2007).

En tanto, el Ministerio de Planificación del Gobierno de Chile, desarrollando un marco operativo en el estudio de esta población, define como persona en situación de calle; “quien se halle pernoctando en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura tal, que pueda ser caracterizada como vivienda aunque la misma sea precaria, y a aquellos que, por carecer de alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, encuentran residencia nocturna, pagando o no por esteseservicio, en alojamientos dirigidos por entidad públicas, privadas o particulares y que brindan albergue temporal. Asimismo, a aquellas personas que, por encontrarse sinhogar o residencia, y sin apoyo de familiares u otros significativos, dependen de programas sociales que ofrecen residencia permanente o por periodos importantes, con apoyo bio-psico-social”

En la búsqueda de nuevas definiciones que buscan integrar las distintas dimensiones que forman la situación de calle, encontramos la del Hogar de Cristo y la Red de Organizaciones de Trabajo con Personas en Situación de Calle han definido como persona en situación de calle “todo individuo que se encuentra en situación de exclusión social y extrema indigencia, específicamente se refiere a la carencia de hogar y residencia, y a la vez, la presencia de una ruptura de vínculo con personas significativas (familia y amigos) y con redes de apoyo” Entendiéndose que no solo es la carencia de un techo o casa, refiriéndose a bienes materiales, sino algo más profundo, la ausencia de hogar y procesos de exclusión y desvinculación social.

## **1.2 La Pobreza en Chile**

Sin duda alguna que la pobreza, siempre ha existido y emerge como un fenómeno complejo desde diversos puntos de vista, en los que podamos apreciar este proceso socioeconómico. En Chile, la pobreza se manifiesta al igual que en otros lugares del mundo, de distintas formas, afectando principalmente a los sectores más vulnerables de la sociedad.

Según la declaración de la *Fundación para la Superación de la Pobreza*, frente a los resultados de la encuesta CASEN 2011 (2012), entre el período comprendido entre los años 2009 y 2011, la pobreza medida por ingresos, se ha revertido levemente, disminuyendo del 15,1% al 14,4%. En una dirección similar y en mayor grado de intensidad, la indigencia retrocedió del 3,7% al 2,8%. Este comportamiento, ha contado con un telón de fondo auspicioso, tasas de crecimiento en el período cercanas al 6% promedio, aumento en las remuneraciones reales (4%) y caída del desempleo (del 11%, a menos del 7%). Entre 2009 y 2011, todos los subsidios monetarios directos fueron actualizados, algunos inclusive sobre el IPC general, y se introdujeron nuevos aportes como la Asignación Social, primer paso en el proceso de implementación del Ingreso Ético Familiar, que ha beneficiado a cerca de 670.000 personas, según los antecedentes.

Hasta el año 2009, Chile había disminuido su tasa de pobreza en forma sostenida desde principios de la década de 1990. Mientras en 1990 un 38,6% de la población vivía en situación de pobreza, ya en el año 2000 la tasa de pobreza alcanzaba a un 20,2% de la población (equivalente a 3.038.905 personas) para seguir cayendo hasta un 13,7% de la población en el año 2006. Luego de estas caídas, la tasa aumenta hasta un 15,1% en el año 2009, lo que equivale a un total de 2.508.880 personas pobres (Ministerio de Desarrollo social, 2011, pág. 36)

## **1.3 La Línea de la pobreza en Chile**

En el mundo la pobreza es vista como un fenómeno que puede ser estudiado. Pero, además, puede ser medido, tanto de manera económica como de manera social.

En todo el planeta la forma de medir la pobreza, en términos económicos, es a través del umbral de la pobreza; el umbral de la pobreza suele establecerse en el 50% de la media del ingreso en el país o, en otras palabras, se fija en la mitad del promedio de los ingresos de los miembros de una nación.

En Chile, la medición de la pobreza en términos económicos no es distinta, el umbral o línea de la pobreza está estimado en el valor de una canasta de bienes necesarios mínimos para garantizar la subsistencia. Esta línea de la pobreza varía si la población es rural o urbana.

La pobreza es medida a través de los ingresos de las personas como una aproximación de los recursos, con que cuentan para satisfacer sus necesidades básicas. Estos son estimados, valorando el costo de una canasta de bienes alimenticios y ponderándola por un coeficiente que refleja el costo del componente no alimentario (Ministerio de Desarrollo social, 2011, pág. 36)

El ingreso mínimo establecido por persona para satisfacer las necesidades básicas, es entendido como el umbral de la pobreza. Esta línea se establece, a partir del costo de la canasta básica de alimentos, al que se aplica un factor multiplicador. De esta forma podemos entender matemáticamente.

En esta fórmula, la línea de pobreza equivale al costo de la canasta básica de alimentos por persona multiplicado por el factor multiplicador, que difiere entre las zonas rural y urbana. Así, el valor de la línea de pobreza corresponde a 2 veces el valor de una canasta básica de alimentos, en la zona urbana y a 1,75 veces, en la zona rural.

Es importante destacar que, según el Ministerio de Desarrollo Social (2011), la composición de una canasta básica de alimentos fue estimada a partir de la información de gasto de los hogares de la IV Encuesta de Presupuestos Familiares realizada por el INE, entre diciembre de 1987 y noviembre de 1988 en el Gran Santiago. Los precios utilizados para establecer el costo de esta canasta, son los

recolectados por el INE para calcular el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y su valor es actualizado de acuerdo a la evolución de los mismos.

#### **1.4 La extrema pobreza en Chile**

La pobreza extrema, sin duda alguna, es una de las más duras caras del fenómeno de la pobreza; el no poder satisfacer las necesidades básicas, además de no poder solventar las necesidades alimenticias, es encontrarse en una situación de pobreza extrema.

Las personas en situación de pobreza extrema, se encuentran en una posición particularmente dramática, con carencias tan extremas que sus ingresos resultan insuficientes para satisfacer sus necesidades alimenticias (Ministerio de Desarrollo Social, 2011, pág. 41). Un ejemplo de personas bajo esta condición, son algunas de las personas en situación de calle a lo largo del país.

En Chile, la pobreza extrema disminuyó con el correr de los años, durante las décadas entre 1990 y el año 2000 dicho porcentaje se redujo a menos de la mitad, desde un 13,0% a un 5,6%. En el año 2003 alcanza a un 4,7% de la población, disminuyendo a 3,2% el 2006, para aumentar a 3,7% el 2009 (social, 2011, pág. 40)

La pobreza extrema en Chile, puede ser medida a través de la “tasa de pobreza extrema”, la que está determinada por el porcentaje de la población que tiene ingresos mensuales per cápita, menores a la línea de pobreza extrema; este umbral de la pobreza equivale al valor de una canasta de alimentos, que permite satisfacer las necesidades básicas en un período de un mes, por persona. Incluye bienes con contenido calórico y proteico, permite satisfacer un nivel mínimo de requerimientos nutricionales y que, además, refleja los hábitos de consumo prevalecientes.

De suma importancia es destacar que la línea de la pobreza extrema en el país, fue de \$32.067 mensuales, estimada para noviembre del 2009, para habitantes de

zonas urbanas; por otro lado, para habitantes de zonas rurales, la estimación del umbral de la pobreza fue de \$24.710 mensuales (estas líneas se encuentran tasadas en pesos del mes de noviembre del año 2009 y, al tipo de cambio correspondiente, equivalen a USD 63,2 y USD 48,7, respectivamente).

Según el Informe de Política Social 2011, del Ministerio de Desarrollo Social, del gobierno de Chile, la pobreza extrema en el país tiene algunas características, que es necesario señalar (Ministerio de Desarrollo Social, 2011, pág. 41)

- ▮ Los niveles de pobreza extrema en Chile, analizados según sexo, muestran que la incidencia ha sido mayor entre las mujeres que entre los hombres, situación que se repitió el año 2009.

- ▮ El grupo etario mayormente afectado por la pobreza extrema fue el de los niños menores de 5 años (6,1% en 2009), seguido de los menores entre 5 y 17 años de edad, con un 5,4% para el mismo período. En general, la tendencia es que, a mayor edad, menor es la tasa de pobreza extrema.

- ▮ La pobreza extrema en Chile afecta de distinta manera a la población general, que a aquellos que pertenecen a la población indígena. Se observa que, para todos los años, la tasa de pobreza extrema fue mayor entre la población indígena, que entre aquella que no pertenece a algún pueblo originario.

### **1.5 Pobreza en Chile en pandemia**

La pobreza se hace presente en América Latina, el impacto de la crisis mundial por coronavirus, anticipa el aumento de personas en situación de pobreza y Chile no queda exento de esta situación. La pandemia ha causado estragos a nivel mundial y en Latinoamérica presenta alta desigualdad y vulnerabilidad, con tendencia a pobreza y pobreza extrema, debilidad en la cohesión social, demostrado en manifestaciones de descontento popular.

Chile, previo a enfrentar la emergencia sanitaria, pasaba por la peor crisis social en décadas, lo que ya marcaba su huella en la actividad económica, anticipando una escalada en los porcentajes de la pobreza, sobre todo a los amplios estratos de población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, personas que trabajan en actividades más expuestas a despidos y reducciones salariales, en general todos aquellos que están en condiciones de precariedad laboral. Tanto en las regiones rurales, como urbanas.

Los últimos registros publicados en el año 2020, en periodo de pandemia, la gente en situación de pobreza en Chile subió de 8.6% del año 2017 al 10.8% de la población (equivalente a más de 2.1 millones de personas) en 2020, debido a la pandemia del virus Covid-19, mientras que la pobreza extrema se incrementó del último registro de 2.3% en 2017 a un 4.3% (equivalente a más de 800.000 personas), según encuesta oficial del Ministerio de Desarrollo Social de la encuesta Casen 2020.

Estas cifras, marcan un desafío a las políticas públicas, presentando una crisis en los ingresos laborales. Desde los primeros registros de 2006, cuando la pobreza alcanzaba 29.1% el índice había disminuido a pasos agigantados alcanzando un mínimo de 8.6% en 2017. Pese a que se veía un leve crecimiento en el mes de mayo con 2.6% y en abril con 1.4%, la pandemia afectó la economía en un 5.8% en 2020. La segunda ola de la pandemia que duró de marzo a junio de 2020, obligó a decretar cuarentenas en más del 90% del país, poniendo final a miles de negocios que aún se mantenían en pie, empresas reduciendo personal. Este año 2020, la tasa de desempleo llegó a alcanzar la cifra récord en julio de 13.1%.

En América Latina Chile, está dentro de los países de mayores ingresos per cápita, en la distribución de la riqueza. El índice de Gini, mide la desigualdad, siendo 0 una distribución perfecta del ingreso y 1 una distribución completamente desigual, el índice registrado en 2017 es de 0.44. La pandemia, expuso las tasas de pobreza y pobreza extrema en 33.7% (209 millones de personas) y 12.5% (78 millones), según la Comisión Económica en América Latina y el Caribe. (CEPAL, 12 de mayo de 2020)

## 1.6 Características de las Personas en Situación de Calle en Chile

Durante el año 2005, se realizó un primer acercamiento a la realidad cuantitativa de las personas en situación de calle; durante agosto del año 2011, el Ministerio de Desarrollo Social, en conjunto con la Red Calle y otras organizaciones que trabajan con personas en situación de calle y la Universidad Alberto Hurtado, realizaron el segundo catastro de personas sin hogar.

Gracias a este catastro se puede dimensionar de una mejor manera la realidad compleja y dinámica de las personas que no poseen un hogar o un lugar estable donde residir. Los resultados de este catastro nos permiten cuantificar la población en situación de calle y sus principales características. Los resultados más relevantes del catastro de personas en situación de calle 2011 son:

Primero expondrán los principales aspectos de caracterización de las personas en situación de calle según sus distintas particularidades:

*Según la distribución de la población en situación de calle:* Según el segundo catastro de personas en situación de calle, elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social, existe un total de 12.255 personas en esta situación y, al igual que la población en general del país, el 47% (5.729 personas) se concentra en la Región Metropolitana.

En el 2011, le siguen en distribución, la Región de Valparaíso, con 979 personas; la Región del Biobío, con 871 personas y la Región de Tarapacá con 727 personas. Por el contrario, las regiones con menos personas en situación de calle son la Región de Aysén, la Región de los Ríos y la Región de Magallanes, con 131 personas, 132 personas y 205 personas, respectivamente.

- *Según sexo y edad de las personas en situación de calle:* Según la distribución de personas sin hogar por sexo: tenemos que el 84% (10.185

personas) son hombres y el porcentaje restante, el 16% (1.986 personas) son mujeres.

Al analizar los datos respecto del rango etario, 725 son niños y adolescentes, mientras que 2.003 son personas de 60 años o más.

De los menores de 18 años, el 65% son hombres y el 35% son mujeres. Entre los 18 y los 24 años de edad, el 73,7% son hombres; el 26,3% son mujeres. De 25 a 59 años de edad, el 84,9% son hombres; mientras que el 15,1% son mujeres. De las personas de 60 años o más, el 90,2 % son hombres y sólo 9,8 son mujeres.

• Según la permanencia de la situación de calle: 4.311 individuos, es decir, un 37,9% de las personas sin hogar, llevan 5 años o más en situación de calle. El 28,5%, equivalente a 3.238 personas lleva más de un año, pero menos de 5 años, en esta situación. 2.781 personas; un 23,9% lleva menos de un año en situación de calle.

El promedio de años en situación de calle llega a los 5,8 años; siendo la séptima Región del Maule, con 8 años de promedio de situación sin hogar y por el otro extremo, la Región de Aysén tiene una media de 3,3 años en situación de calle.

• Según el estado civil de las personas en situación de calle: Según la distribución por estado civil: el 59% son solteros, el 12,5% está casado, el 14,2% está separado o divorciado, el 4,3% es viudo y el 7,3% tiene pareja o convive.

• Distribución de la población en situación de calle según su nivel educacional: Al analizar los datos entregados respecto del nivel educacional alcanzado por la persona sin hogar, se puede ver que casi la mitad de la población estudiada, un 40,3% no ha terminado la educación básica; mientras que un 14,5% la completó. Un 22% no pudo terminar la educación media, contrapuesto al 16,9% que sí lo hizo. 5,2% tuvo estudios superiores y un 0,8% tuvo educación diferencial.

- Distribución de la población en situación de calle según sus actividades laborales o de generación de ingresos: Al analizar los datos entregados respecto de la ocupación y empleabilidad de las personas sin hogar, se puede observar que, de la población de 60 años o más, el 47,4% tiene una actividad que le genere ingresos económicos; en el segmento de 25 a 59 años, un 76,4% se mantiene ocupado; entre los 18 y 24 años un 67,8% tienen algún tipo de empleo; y en los menores de 18 años, el 42,6% trabaja de alguna manera.

En resumen, del total de la población chilena que se encuentra en situación de calle, el 68,3% tiene una actividad, lo que se traduce en un total de 7.765 personas que trabajan y/o tienen una actividad que les genera ingresos económicos.

Por otro lado, las principales ocupaciones y/o actividades económicas para generar dinero son: la venta ambulante, los servicios de aseo industrial y en lugares públicos, el cuidado y estacionamiento de autos, el cartoneo y la recolección, los trabajos esporádicos, la carga y descarga, el trabajo agrícola y, por último, el trabajo en la construcción. Las tres primeras ocupaciones, son las principales acciones para generar ingresos económicos tanto en hombres como en mujeres, siendo la primera opción para ambos sexos la venta y comercio ambulante.

- Según la autopercepción de salud de las personas en situación de calle: Al analizar los datos entregados respecto de su situación de salud, vistos desde sí mismos, entregó los siguientes resultados; un 41,5% tienen problemas de consumo de alcohol, un 19,9% tiene problemas de consumo de drogas, un 8,2% tiene úlceras varicosas, un 7,1,% sufre de epilepsia, un 6,5% padece de diabetes, un 6,5% tiene esquizofrenia, un 2,5% sufre de tuberculosis, un 1,9% padece de cáncer, y finalmente un 1,7% tienen alguna enfermedad de transmisión sexual.
- Según las redes de apoyo de las personas en situación de calle: Al analizar los datos entregados respecto de la pregunta *¿Cuándo tiene un problema o*

*necesita algo, busca ayuda en...?*; un 29,9% recurre a sus amigos, un 25,3% solicita ayuda a sus familiares, un 17,6% acude a los profesionales que conoce en instituciones u organizaciones, un 17,5% recurre a los voluntarios que conoce en instituciones u organizaciones, un 11,6% solicita ayuda a su pareja, un 10,7% acude a sus vecinos y el 8,5% recurre a otras personas nomencionadas anteriormente.

Frente a la misma interrogante, pero dirigida para saber respecto de las instituciones a las que recurren las personas en situación de calle, el mayor porcentaje fue de una 40,8% que concurren a postas o centros de salud, un 22,7% solicita ayuda a una fundación u organización no gubernamental, el mismo porcentaje pide ayuda a una Iglesia o parroquia, un 14,1% recurre a los municipios, un 10,1% solicita ayuda a carabineros y un 9,8% acude a otras instituciones que no fueron mencionadas.

En etapa II del segundo catastro de personas en situación de calle, se observó que un 41.5% (4.718) de los encuestados declaran tener problemas de alcohol, tanto que un 19.9% (2.261) problemas con las drogas así mismo, cabe destacar que, según los datos del SENDA, se señala que la prevalencia en la población nacional del consumo de riesgo de alcohol es de un 8.7% y de un 5% del consumo de drogas. Ambos constituyen los problemas de salud que las personas encuestadas declararon (En Chile todos contamos, 2012, pág. 103)

El porcentaje de personas en situación de calle que participa del macro programa Chile Solidario es de un 15% para el *programa calle*, un 6% en el *programa puente*, un 1% en el programa *abriendo caminos* y un 0,4% participa en el *programa vínculos*.

Sintetizando lo anterior, la problemática de PSC, es un fenómeno multidimensional, complejo de analizar y abordar y las principales maneras de trabajar en pro de este segmento de la población, centra su ayuda en la carencia y las medidas paliativas, que van en pro de una sobrevivencia más que en un estado de promoción y superación.

Es por esto que este estudio se realizará en la Hospedería Padre Álvaro Lavín, perteneciente al Hogar de Cristo. Lugar creado hace ya 25 años, para albergar y acoger personas con entre 18 y 50 años de edad que se encuentren bajo la condicionante de PSC, según Ramírez. L. (Ejecutiva & Cristo, 2021). Ya que dentro de la percepción de directivos de la misma institución (HDC) se detecta un fenómeno del cual no se mantiene precedente en otras unidades, ya sea de la misma Región Metropolitana como del resto del país. Por lo tanto este estudio, buscará rescatar la voz y el sentir de los usuarios y monitores de la HPL con el fin, de descubrir la importancia que aplica en sus vidas, el vínculo emocional de ambas partes, describiendo cuál es la percepción que ellos mantienen de este lugar, en donde existe un trabajo compartido de responsabilidades y gestiones de actividades de índole comunitario y auto superación, dejando atrás tanto a la política pública como a la política institucional, siendo de dignidad y respeto a los más pobres de entre los pobres, especializándose en Hombres.

## **2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

A continuación, se dará a conocer la pregunta de investigación, la que señala:

*¿Cuál es la importancia del vínculo existente entre los equipos de trabajo y usuarios en situación de calle residentes de la Hospedería Padre Álvaro Lavín del Hogar de Cristo, y cómo fortalece su desarrollo en lo personal, social y cultural?*

## **3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Objetivo General**

- Analizar los vínculos existentes que se generan entre monitores de trato directo y usuarios en situación de calle, residentes en Hospedería Padre Lavín, a partir de sus propios relatos.

### **3.2 Objetivos Específicos**

- Describir los principales contenidos de la identidad que surgen a partir de las relaciones de reconocimiento de personas en situación de calle observadas.
- Identificar el tipo de relaciones y vínculos que se generan al interior del grupo a partir de sus propios relatos.
- Indagar en el significado que tiene la Hospedería Padre Lavín para las personas en situación de calle

### **3.3 Supuesto**

- El objetivo de la investigación, busca comprobar si el vínculo desarrollado en el tiempo entre monitor y usuario de la hospedería Padre Álvaro Lavín, es de importancia para su desarrollo, tanto emocional y social, permitiéndole una mejor inserción en esta sociedad

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 1. Personas en Situación de Calle

Durante gran parte de la historia de la sociedad, han existido personas que se encuentran a la intemperie, las cuales no tenían, ni han mantenido un lugar donde lograr protegerse de los embates del clima y brindar un sentido de resguardo a su corporalidad. Estas personas sin choza, ruca, casa o sin hogar, han transformado este fenómeno, en una problemática social y a quienes hoy en día, tras diversos consensos referentes a la dignificación del sujeto, se les ha denominado “Persona en Situación de calle” o PSC.

Mendigos, indigentes, vagabundos, son algunos de los muchos conceptos en que fueron y aún son encasilladas estas personas. De esta forma la sociedad identificaba a este segmento de la población, siempre viéndolas como gente extraña, por vivir o más bien, sobrevivir de una forma diferente. Durante gran parte de la historia reciente y de más larga data, han sido víctimas de discriminación y exclusión social. Sin ir más lejos, en Chile hasta el año 1998 era ir en contra de las leyes y se corría el riesgo de ser encarcelado, por el simple hecho de vagar. Este mismo año es donde se deroga esta ley.

El fenómeno de las PSC es transversal a las naciones del mundo, se encuentra adscrito a todos los países que se encuentran en la condición tanto de desarrollados, en vías de desarrollo como subdesarrollados.

*Durante el año 1992, la Unión Europea exponía el tema a toda la comunidad internacional, donde los países integrantes buscaban la mejor manera de intervenir respecto de las personas sin hogar: en Francia, se confeccionó un documento explicativo con metodologías y técnicas para los jefes estatales de municipios. En Inglaterra se construyó un programa social, llamado *Apoyando a las personas*, el cual consistía en brindar apoyo durante una crisis, para conservar sus hogares (Ministerio de Desarrollo social, 2011)*

Mientras tanto, en América se trabaja en torno a las PSC, buscando una inclusión o integración social a través de programas y subsidios que buscan acortar la brecha. En los Estados Unidos se han entregado subsidios y alojamientos temporales. En Argentina, se han combinado programas multidisciplinarios de inclusión para personas sin hogar (Lowick-Russell y Ossa, 2007) (Ossa L. y Lowick-Russell J., 2005).

En Chile, es un tema latente; pero por sobre todo mantiene una carga histórica de una data no muy reciente, más bien longeva, manteniendo sus primeros antecedentes en el siglo XIX, cuando las personas más vulneradas de la sociedad tenían o mantenían problemas de diversa índole tales como, vivienda, empleo, salud y salubridad. De los cuales se hicieron cargo las instituciones de carácter filantrópico y caritativo. Dentro de estas instituciones es que surgen grandes innovadores y revolucionarios sociales que buscaban la dignificación de las personas y el fin de la marginación y exclusión. Se destaca de entre ellos asumiendo la característica de líder de un movimiento, el eclesiástico Jesuita Alberto Hurtado, quien levanta su bandera de lucha en conjunto a las personas que vivían y dormían en las calles de la capital del país. Entregando las bases para crear y fundar lo que hoy conocemos como Hogar de Cristo.

Actualmente el Hogar de Cristo, obra de Alberto Hurtado, da cobertura a 6.807 personas en situación de calle (Según cifras del Ministerio de desarrollo social. Catastro Calle); esta cobertura se distribuye en atención social de programas de hospedería, programa de acogida, comedores fraternos y albergues, convirtiéndose en la principal institución que trabaja con la problemática de personas en situación de calle de Chile.

Durante el último catastro de personas en situación de calle del reciente año 2011, se encontraron 12.255 personas que viven esta realidad (En Chile todos contamos, 2012, pág. 45). Algunos resultados establecidos a raíz del análisis de estos datos son los siguientes.

- En nuestro país existe una carencia de 8.000 plazas (aproximadamente) de residencias alternativas para personas en situación de calle.
- Un 69% de los encuestados dice tener alguna actividad que le genera ingresos.

Desde el área gubernamental, el aparato gubernamental encabezado por el ex presidente Sebastián Piñera (primer periodo), creó el Ministerio de Desarrollo Social que reemplazará al ex Ministerio de Planificación Social, el cual adecúa un modelo que busca la integración y la protección social, coordinando un dueto de organismos públicos y privados, donde el Hogar de Cristo es actor y propósito fundamental.

De esta forma las políticas públicas y sociales más visibles y tangibles para las PSC son *“Chile Solidario”* y el *“Plan Calle”*.

Las PSC se ven enfrentadas a vivir problemáticas que atentan contra su bienestar, ya que éstas se encuentran desvinculadas de las redes, y en muchos casos no presentan herramientas que permitan afrontar y solucionar dificultades o adversidades de la vida.

.

### **1.1 Concepto de Personas en situación de calle según Fundación Hogar de Cristo**

Respecto de la definición de la situación de calle como concepto, se debe reconocer que existen diversas definiciones elaboradas por distintos organismos nacionales e internacionales, que pese a presentar elementos comunes no necesariamente permite una comprensión adecuada de la situación de calle en nuestro país. Considerando lo revisado y analizado en torno a las definiciones de la situación de calle, desde Hogar de Cristo se propone la siguiente definición: La Situación de calle se define como una situación grave de vulneración de derechos en la que “una o más personas experimentan de manera simultánea una situación de pobreza por ingresos - multidimensional y a su vez, la carencia de una vivienda y de una red de apoyo social efectiva”. De manera más específica y operacional se puede agregar que:

- La carencia de vivienda se manifiesta con la imposibilidad de contar de manera estable con un techo seguro y adecuado. Esto se expresa en: - La pernoctación transitoria o permanente en la calle. - La vivencia de manera transitoria o permanente en rucos o techos que no reúnen la condición de una vivienda adecuada. - También se incorporan las personas que viven de manera voluntaria, transitoria o permanente en centros temporales, viviendas colectivas, albergues, hospederías u otros tipos de alojamientos institucionales privados y/o públicos. - En esta categoría, no se incorporan las personas que viven en viviendas inadecuadas pero que se encuentran compartiendo un “campamento”, cité, barrio y/o comunidad más o menos organizado en función del logro de una solución habitacional definitiva.

La carencia de una red de apoyo social efectiva, implica la inexistencia de una red que brinda contención emocional, informacional y material. Esto se expresa de manera concreta en: No contar con una red familiar y/o primaria con la cual la persona cuente para poder resolver de manera efectiva sus necesidades básicas y, de cuidado, protección (seguridad, alimentación, abrigo, descanso, etc.), incluyendo la necesidad de contar con una vivienda.

No contar con una red de apoyo que le permita a la persona resolver de manera satisfactoria sus necesidades de salud, trabajo, educación, justicia, vivienda, etc. Por lo tanto, la carencia de una red de apoyo efectiva, hace evidente que la persona se encuentra en una situación de exclusión social.

- Trayectoria: Si bien es cierto, la mayoría de las personas en situación de calle pueden llevar desde unas pocas semanas a varios años experimentando esta situación. Es importante hacer notar que alguien podría vivir hoy día una situación traumática o de emergencia que deja a las personas literalmente en situación de calle. Esto podría ser a causa de un incendio, de una situación de violencia u otra. Si se reúnen las condiciones más arriba mencionadas, entonces estaríamos frente a una situación de calle.

- Persona o Personas: La situación de calle puede ser experimentada por una o más personas; por ejemplo, una familia. La persona puede ser un hombre, una

mujer, una persona de otro género; un niño o una niña, o adolescente, o personas mayores. (Ejecutiva & Cristo, 2021)

## **1.2 Factores que explican el origen y la permanencia de la situación de calle**

Según estudios, dicen que la gran parte de los residentes que llegan a una hospedería o residencia han experimentado negligencia, abuso sexual, maltrato físico o psicológico, violencia intrafamiliar, inestabilidad familiar o abandono. La gran mayoría suman las múltiples desventajas como, situación de pobreza y exclusión, consumo problemático de drogas y alcohol, problemas de salud mental entre otros.

En el contexto de salud mental entre los jóvenes, encontramos estrés postraumático, trastornos de ansiedad, déficit atencional/hiperactividad, desordenes disruptivos, autoagresión, ideación suicida, intentos de suicidio y desordenes de ánimo bajo desempeño académico y exclusión escolar entre otros.

Las Hospederías y residencias juegan un importante papel cuando se trata de protección.

En Chile existe el SENAME, Servicio Nacional de Menores, quien vela por el cuidado de niños y adolescentes, los que son acogidos por centros residenciales de protección o adopción, o a cargo de familias de acogida. Pero qué ocurre con los que no se adaptaron a las familias que los acogieron, los que no fueron adoptados o simplemente cumplieron la mayoría de edad y no generaron vínculos o redes con quienes los rodearon, ya sea por la dispersión de programas o capacidad de cupos en un lugar, con una sobre intervención en algunos casos, no respondiendo las necesidades de cada uno, con retraso escolar o ausencia de escolaridad, expuestos a vulnerabilidades de derechos en el sistema residencial, afirmando precariedad en el sistema. Es así, que muchos niños y adolescentes en situaciones desfavorables o vulnerables, no pueden adquirir las herramientas suficientes para crecer y transformarse en adultos, generando incertidumbres y desconfianzas. En este

pasar, un día cumplen la mayoría de edad y sin grandes redes, deben hacerse cargo de sí mismos e integrarse al sistema global, la sociedad.

Según la pregunta ¿Qué problema origina la situación de calle? Un 36,9% respondió que la principal causa por la que se encuentra en situación de calle es debido a problemas familiares. Lo siguen, en orden decreciente, los problemas de consumo de alcohol, con un 15,5%; los problemas económicos, con un 13,8%; los problemas por consumo de drogas, con un 8,9%; los problemas de salud, con un 4,6% y los problemas con la justicia, con un 1,8%. Un 12,8% declaró estar en situación de calle debido a otro tipo de problemas no nombrados.

De las personas que manifestaron haber llegado a la situación de sin hogar por el motivo de problemas con sus familiares, un 26% declaró haber sido expulsado por parte de un familiar; el 25% señaló que se debe a una ruptura amorosa; un 24%, por la muerte de algún familiar; un 20% revela que se debe al maltrato por parte de un familiar; el 18%, por la mala relación con alguno de sus padres; el 11% argumenta por sufrir discriminación por parte de un familiar; un 7%, por Infidelidad de la pareja; un 6%, por que fue víctima de abuso por parte de un familiar; un 3%, por ser criado en otra institución; un 3%, porque dejó de acudir al colegio. Sólo un 14% declara haberse encontrado en situación de calle por otros motivos.

Respecto al origen de la situación de calle por motivos de salud discapacitante, el 36% se encuentra sin hogar debido a su discapacidad o enfermedad física permanente; el 29% declara estarlo por su discapacidad o enfermedad mental permanente y un 26%, debido a padecer una enfermedad crónica.

Finalmente, y como una consideración especial dentro de una aproximación al segundo catastro de personas en situación de calle, se debe tener presente que un 56% de las personas encuestadas indican que siempre tienen en mente salir de la situación de calle. Por otro lado, a un 56,8% le gustaría vivir en su casa propia.

### 1.3 Instituciones y Personas en Situación de Calle en Chile

Sin duda alguna que el fenómeno del sinhogarismo (Término Europeo) en Chile ha dado pie para que organizaciones no gubernamentales quisieran tratar este tema. Organizaciones civiles, laicas y religiosas han tratado de solventar las necesidades de este grupo de la población.

Existen diversas entidades que trabajan la situación de calle, incluso algunas están agrupadas en la “Red Calle”; agrupación que busca paliar la falta de políticas sociales para las personas en situación de calle. La misión de este grupo es la promoción de estrategias conjuntas de integración y mejoramiento de la calidad de vida de las personas en situación de calle, en las que participen el gobierno y la sociedad civil en general y las mismas personas en situación de calle ( Fundación Gente de Calle, s.f.).

Las organizaciones miembros de esta Red Calle son:

- **Acción Social. Capilla San Teodoro de Parroquia Santo Cura de San Bernardo:** esta organización tiene por finalidad escuchar y acompañar a las personas que se encuentran en la calle a través de la integración, la comunicación y alimentos preparados.
- **Corporación Nuestra Casa:** es una residencia solidaria, que tiene por finalidad recibir a hombres entre los 18 y los 60 años, que sean autovalentes y que hayan mantenido una situación de calle de al menos medio año.
- **Comunidad Cristo de la Calle San Ramón:** esta organización busca solventar algunas necesidades de las personas en situación de calle; realizan actividades como repartir comida, entregar ropa limpia, medicamentos y/o frazadas.
- **Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo:** esta organización desde sus orígenes ha buscado prestar apoyo psicoespiritual a la población en situación de pobreza, destacando el auxilio de las personas sin hogar.

- **MOVILIZA (ex UNELC):** esta institución primero busca asistir a las personas de la calle con alimentos y conversación; mientras que por otro lado, a través de su centro comunitario, busca entregar las herramientas necesarias para que este grupo de la población pueda superar sus problemáticas.
- También es importante destacar a dos entidades que no son parte de la Red Calle, pero que, sin embargo, se encuentran presentes en el trabajo con las personas sin hogar:
- **Cristo Vive:** esta fundación busca la promoción social, económica y cultural de personas de más escasos recursos en la sociedad, en las áreas de salud, formación en oficios para jóvenes, educación infantil y rehabilitación de drogodependientes.
- **Gente de la Calle:** esta organización busca acoger, acompañar y promover a las personas en situación de calle a través de sus casas de acogida.

Pero, sin duda alguna, la organización que tiene mayor visibilidad en la sociedad por su trabajo con las personas en situación de calle es el Hogar de Cristo. Esta fundación actualmente da cobertura a 6.807 personas en situación de calle

Esta línea social se distribuye entre programas de hospederías, programa de acogida, comedores fraternos y albergues, convirtiéndose en la principal institución que interviene con personas en situación de calle. Esta fundación tiene por objetivo acoger con amor y dignidad a los más pobres entre los pobres, para ampliar sus oportunidades de una vida mejor. Convoa con entusiasmo y vincula a la comunidad en su responsabilidad con los excluidos de la sociedad. Es una organización transparente, eficiente y eficaz, que animada por la espiritualidad de san Alberto Hurtado promueve una cultura de respeto, justicia y solidaridad.

## 1.4 Lugares donde pernoctan las PSC

Debido a la carencia de alojamiento para pasar la noche en la cual se encuentran las PCS, las entidades públicas, privadas o particulares entregan un servicio de residencias solidarias y hospederías comerciales o solidarias con el objetivo de brindar un albergue temporal.

a) **Hospedería comercial:** Corresponde a albergues comerciales, casas particulares dirigidas generalmente por sus dueños y que lucran a través del arriendo de camas por día. En algunos casos cuentan con expendio de comidas y/o bebidas alcohólicas. En estos lugares se albergan personas en situación de calle por tiempo y periodicidad indefinidos. En general, estos lugares no cumplen con condiciones sanitarias mínimas y no cuentan con patentes municipales. En los casos que cuentan con patente municipal, pueden exceder los cupos establecidos y las condiciones sanitarias no son adecuadas. Una hospedería comercial se diferencia de hoteles, hostería y pensiones porque, en general, no cuenta con patente, el precio alcanza hasta los \$2.000 pesos diarios, se caracteriza por su hacinamiento y por el pago que a diario deben realizar las personas.

b) **Residencia solidaria:** Corresponde a casas dirigidas por organismos sin fines de lucro, cuentan con alojamiento, asistencia social, talleres, atención psicosocial y además actividades recreativas. Sin embargo, se diferencian de las hospederías solidarias en el sentido de que: son menos masivas; buscan reproducir un modelo de "hogar"; el beneficiario tiene un rol activo en la toma de decisiones de la casa; el tiempo de estadía es generalmente mayor (a lo menos uno o dos meses)

c) **Hospedería solidaria:** Corresponde a recintos dirigidos por organismos sin fines de lucro, donde se prestan fundamentalmente servicios básicos de alojamiento, y en algunos casos, servicios de asistencia social o psicoeducativa. Se caracterizan por el gran número de personas asistidas y alto grado de rotación de éstas. En esta categoría caben las hospederías del Hogar de Cristo. Las personas acceden a estas hospederías pagando o no por este servicio. (\$500 por alojamiento, almuerzo o desayuno).

La hospedería Padre Lavín, tiene como objetivo brindar acogida y habitabilidad transitoria a personas que se encuentran en situación de calle, producto de una crisis, para favorecer la autonomía, procesos de cambios e inclusión social, lo cual se lleva a cabo a través de dos líneas de acción.

## **2. Vínculo**

Una tendencia natural de los seres humanos es buscar el apoyo de otras personas para enfrentar situaciones problemáticas y satisfacer necesidades, desde el útero en adelante necesitamos de la relación con el otro, familia, amigos, miembro de la comunidad, etc.

El enfoque psicosocial a partir del acercamiento a la comprensión de las relaciones entre personas, las instituciones y comunidad a partir de la interacción e intercambio significativo entre personas se configuran los procesos en función y subjetividad, aportando a la construcción de nuestra identidad, realidad personal, social y cultural haciéndose parte de la vida cotidiana de cada uno. Siendo parte de un proceso global. Así lo plantea la psicoterapeuta española Fina Sanz (1990): “Para que pueda darse un cambio de valores realmente efectivo tiene que haber una actuación paralela en tres áreas: la social, la relacional y la personal porque es en estos tres espacios en donde se plasma. Trabajar solo en alguno de ellos es una labor necesaria, imprescindible, pero insuficiente, si bien la actuación en cualquiera de ellos repercute en las demás”. A partir de la autopercepción de las personas que tienen de sí mismas, es su forma de relacionarse o vincularse con los demás, estableciendo en algunos casos vínculos afectivos en la estructura social de la que somos parte.

El construccionismo de Berger y Luckmann (Peter L. Berger, 1968) Quien enfoca las relaciones entre las personas y el desarrollo en el campo de la salud mental comunitaria, según estudios el desarrollo de vínculos en comunidad aporta a la solución de los problemas no así en la ausencia de vínculos comunitarios, falta de calidad en las relaciones de colaboración y ayuda mutua entre personas por efecto

se desintegra. Es decir, si se fortalecen los vínculos y lazos de colaboración mutua, realizan un trabajo de prevención de estos problemas

Durkheim, estudio sobre los determinantes sociales del suicidio, el suicidio era más frecuente en aquellas personas con pocos lazos sociales íntimos. El sociólogo se preocupó por la desintegración social, precisaba en la transformación de los patrones tradicionales en los vínculos comunitarios y de parentesco

En la construcción de la trama social, lo que puede ser descrito y reconocido por sus participantes y revisado críticamente por los mismos, para modificar los aspectos que frenan u obstaculizan el fortalecimiento de vínculos y rescatar o recuperar los aspectos valiosos de las relaciones comunitarias.

La dimensión expresiva referente a las relaciones sociales, es un medio en que el sujeto satisface sus necesidades emocionales y afirmativas, el sentirse amado y compartir emociones, sentimientos, problemas, ser valorado y aceptado por los demás, le permitirá resolver frustraciones.

Desde nuestra perspectiva, consideramos enfatizar la importancia de esta dimensión en el proceso de apoyo social. Con una mirada cualitativa y funcional se destaca la medida en que las relaciones sociales, satisfacen diversas necesidades, resolviendo diferentes funciones.

En una organización social como es la hospedería Padre Lavín, se realiza una labor conjunta entre monitores y usuarios, a través de una estrategia de comunicación y articulación de actividades conjunta, formando una red social que se va construyendo en la relación del día a día que forma parte de su vida cotidiana, conformando parte de su mundo primario de interacciones en un grupo específico de usuarios. “La red social informal es el conjunto de personas, miembros de la familia, vecinos, amigos y otras personas, capaces de aportar una ayuda y un apoyo tan reales como duraderos a un individuo, una familia” (V. Speck, 1989)

Estas redes sociales informales, son el conjunto de interacciones y vínculos que se construyen de forma espontánea con personas que comparten un mismo espacio,

en este caso usuarios/ monitores, en un periodo de tiempo determinado entre la estadía del usuario y el periodo laboral del monitor. La interacción cara a cara, periódicamente, propio de este tipo de redes, que se produce de forma natural, produciéndose la intervención en red, siendo reconocida como un primer paso metodológico de intervención. Así, la trama social, se puede describir o reconocer o puede modificar los aspectos que frenan u obstaculizan el fortalecimiento de los vínculos rescatar o recuperar los valiosos aspectos de las relaciones humanas.

Existen tres conceptos asociados a personas en situación de calle Identidad, exclusión social y reconocimiento recíproco (Axel Honneth, teoría)

El primero de ellos; Identidad, auto comprensión del sujeto generada en relaciones intersubjetivas. Identidad personal, nacional, étnica, género, movimiento social, etc.

La identidad personal puede entenderse como la visión del sujeto de sí mismo y la que genera a los demás a partir de sus diferentes experiencias, es decir, como me veo yo y percibir cómo me ven los demás. G. H Mead, en su obra “Espíritu, persona y Sociedad: desde el punto de vista del conductismo social” (Mead G. H., 1982) desarrolla este concepto, señalando como el elemento principal el origen social de ésta.

Ahora, la exclusión social, que nos habla de la pérdida o quebrantamiento de vínculos entre personas, grupos, o territorios y la sociedad que le dificulta la integración en la sociedad, estos pueden ser políticos, sociales, culturales o económicos, este quebrantamiento pone en riesgo la integración en la sociedad, quedando en desventaja, dificultando su participación social. Gacitúa, en exclusión social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe (Estanislo, marzo del 2000), nos dice que; la falta de acceso a los bienes sociales y la imposibilidad de participación social lleva a que los grupos excluidos pierdan lugar al interior de la sociedad, es decir pierden su identidad con relación al todo social. Mientras que el sujeto construye su identidad en relación con la sociedad en la exclusión social, la pierde quedando excluido de los centros de poder los recursos y valores dominantes.

La exclusión social se entiende como un proceso dinámico según ciertos grupos, este puede ir cambiando según las transformaciones de la sociedad, dependiendo de las formas y los grados de esta, según en el contexto en que se encuentre.

Entre identidad y exclusión social, es posible encontrar un subconjunto entre ambos conceptos como ciertas categorías sociales, o identidades culturales, algunas de ellas son, pertenecer a una etnia, ser pobre, anciano, niño, homosexual, discapacitado, entre otras.

Reconocimiento recíproco, es el que le permite crear una relación en los conceptos anteriores (Honneth, 1992) "Lucha por el reconocimiento" y G.H. Mead, comparten la idea de identidad en las personas y el reconocimiento de aquellos que los validan y los reconocen. Al integrar la experiencia individual en las concepciones y normativas morales de su entorno en la interacción de los sujetos, se sabrán socialmente aceptados por su comunidad. Gracias a esto, fortalecen una visión positiva de sí mismos, en el reconocimiento recíproco de reconocer a la comunidad y ser aceptada por ella. La teoría del reconocimiento de Axel Honneth desarrolla esta teoría como la tensión moral dinamizadora de la vida social. El concepto de reconocimiento, implica que el sujeto necesita del otro para construir una identidad estable y plena. Las personas necesitan de la afirmación de los demás, para verse a sí mismos dignos de la afirmación. Otros aspectos vitales de la relación positiva con sí mismo, es la autoconfianza y autoestima, es sinónimo de llevar bien la propia vida. Hegel, con el concepto de "lucha por el reconocimiento", una lucha a muerte entre amo y esclavo, convirtiéndose en un conflicto social de los siglos XIX y XX (lucha de clases). En este concepto, queremos visualizar principalmente la necesidad mutua que puede producirse entre dos sujetos, desde una mejor relación. Dado así, que el reconocimiento afectivo, por esencia, es una exigencia moral, que produce la satisfacción del impulso de felicidad, que se autoalimenta uno del otro, es decir, un impulso de satisfacción depende del impulso del otro.

### **3. Identidad**

La comunidad está lejos de ser concebida como algo homogéneo, ya que está conformada por una gran cantidad de individuos que interiorizan de distinta manera los procesos sociales. Aunque comparten un mismo espacio y territorio y hablan un mismo idioma, su identidad está formada por sus propias experiencias y trayectorias, aunque todos ellos expresen adherencia o pertenencia a la comunidad. Para esto, se definirá el concepto de identidad de George Mead que es uno de los precursores de la psicología social y junto a otros autores han estudiado y acuñado el concepto de identidad. El autor manifiesta en sus estudios que un individuo tiene la característica de ser un objeto para sí, particularidad que es expresado por el término “self”, siendo un ser reflexivo, el que puede llegar a ser al mismo tiempo sujeto y objeto. Mead descompone el self en dos movimientos complementarios que llama el yo y el mí. El mí es el resultado de la incorporación de las actitudes de los otros hacia uno mismo, reflejando las exigencias de la comunidad hacia el individuo. El yo define al individuo, es lo más propio de cada uno, refiere a las reacciones más espontáneas e impredecibles, siendo la reacción del organismo a las actitudes de los otros. El yo, es con el que más nos identificamos, pero afirma que este proceso de auto-conciencia no nace con el individuo, sino que se va desarrollando a través de su experiencia social. En otras palabras, el sujeto lo logra cuando puede adaptarse a las actitudes de los otros individuos, al entorno o medio social, experiencias y conductas aprendidas, donde la persona y los otros individuos se involucran. Por esto se afirma, que la persona surge en un contexto social, en una construcción social y una estructura social.

#### **3.1 Término persona en situación de calle PSC**

Considerar el término “personas en situación de calle” para algunos es más digno, que mucho de los nombres que se les ha dado a través de la historia; vagabundos, mendigos, pordioseros, pobres, paupérrimos, desposeídos, miserables, menesterosos y muchos más, para otros, lo consideran un eufemismo solamente. Sin duda es menos ofensivo y

menos estigmatizador para quienes arrastran esta situación en sus vidas. El uso de este término, en materia de redacción, en los medios de comunicación y en la vida diaria, revela la evolución del lenguaje y valora el contenido y el trato que se le entrega a personas vulneradas y la realidad de su necesidad. Así lo expone el libro “Pobreza: 200 años en la prensa escrita”, que define la caracterización de la pobreza a través de la historia nacional (María José Rubio, Claudia Farfán, Ixca Kosok y Catalina Littin, 2011)

#### **4. La vivienda y el hogar**

La vivienda desde los inicios del hombre ha sido una construcción natural o artificial y de una relevancia para la subsistencia del hombre e incluso los animales. Desde una cueva una madriguera a una vivienda digna. Que puede ir desde un ruco en lo rural o urbano hasta un edificio en el centro de la capital o un gran condominio a las afueras de este, existen de todas las formas y de todos los tamaños, y de los más variados materiales para albergar la estancia de una persona. Hoy día el acceso a una es un derecho, es un lugar que satisface las necesidades básicas del ser humano. En este lugar encontramos el descanso físico y mental, nos refugiamos de las inclemencias del clima, nos sentimos seguros refugiados de la calle. Un lugar bajo techo donde almacenamos alimento, abrigo sueños y la proyección de un hogar en muchos casos. Ya sea una persona o varias, familia o no familia.

Querámoslo o no las personas desarrollamos sentimientos de pertenencia. No solo para albergar nuestros objetos importantes, sino también los emocionales. Se puede definir en el conjunto de percepciones, sentimientos, afectos, vínculos, necesidades, una identidad personal y cultural. Una construcción propia, frente a las experiencias vividas y las prácticas desarrolladas, con las personas vinculadas a través del desarrollo personal. El pertenecer a un grupo o un lugar, es parte de la necesidad, consciente o no, de tener un lugar de bienestar y seguro, en donde se le estime y se le reconozca. Así como se construye la identidad, también se hace

con el sentimiento de pertenencia, relacionado con los sentimientos y los vínculos afectivos. Además de muchos factores el contexto, las experiencias previas, las relaciones sociales, el cubrir sus necesidades básicas en el lugar de residencia, reconocimiento y aceptación, participación y cooperación. Símbolos y códigos compartidos en la comunidad, pese a que esta, pueda ser muy diversa. El sentimiento de pertenencia está muy ligado a la personalidad, y más que el lugar en donde vive y al que se dice pertenecer, es donde tiene las experiencias más significativas, lugares que configuraron su identidad en la mayoría de los casos positivos o negativos.

Lo que coincide con el pensamiento de Pico Iyer, escritor de origen Indu. Cuando hablamos de hogar y nos preguntamos, ¿Qué es un hogar? La respuesta será, pertenecer a un sitio que nos de seguridad y confort, con lazos afectivos.

El considera que no porque vengas de un lugar eres de ahí, tampoco donde resides parcialmente, o donde pagas tus impuestos. Plantea que los jóvenes, hoy ven el hogar como un proyecto que se actualiza, un camino en formación a lo largo de la vida. Cuando hablamos de hogar, generalmente recordamos seres queridos, significativos. Suele suceder, que vemos el hogar como algo tangible, material, pero cuando este se destruye por alguna razón, comprobamos que lo material es efímero. Pico Iyer, describe que el hogar es una situación en la que se encuentra en paz consigo mismo, entendiéndose así, que el hogar es donde uno se siente bien.

Sin embargo, don Rene Descartes plantea: **“...si un mismo hombre, con su mismo espíritu se ha criado desde la infancia entre franceses o alemanes, llega a ser diferente de lo que sería si hubiera vivido siempre entre chinos y caníbales; y como hasta en las modas de nuestros trajes lo que nos ha gustado hace diez años y que acaso nos guste dentro de diez, nos parece extravagante y ridículo: de manera que nos convencen mucho más la costumbre y el ejemplo que algún conocimiento cierto...”** (Descartes, 1637)

Entonces nos da a pensar que, así como hace la comparación entre de una persona que nace en un país u otro, este va a adquirir los hábitos y tradiciones de donde le tocó nacer, si lo llevamos a una persona que por una u otra razón le toco nacer en abundancia o escasez, este sujeto adquiere los hábitos de donde le toca estar. Ahora, una persona en situación de calle, la que generalmente está vulnerada en una situación precaria e inclusive de sobrevivencia es posible que cuando pase el tiempo una década tal vez, si lo ha superado, lo recuerde, pero no quiera volver a vivirlo. Finalmente nos habla Descartes de la costumbre. Va a depender de donde queremos situarnos y del conocimiento que desde ese lugar posee y desde ahí será su verdad.

Una persona de calle, lo que conoce es la calle. Desde ahí se genera su conocimiento para desplazarse, comer y dormir. Adquiere estrategias para su sobrevivencia, desde armar un “ruco” lugares que aún desde la intemperie les ofrece un poco de seguridad, saber dónde buscar comida, como esquivar el frio, asearse e incluso buscar compañía. Cada día se ven más personas en la calle, entre carpas y viviendas improvisadas, de preferencia usan las plazas y los parques, pasarelas y puentes.

## **5. Lugar de aplicación de la investigación**

### **5.1 Hospedería Padre Álvaro Lavín, Hogar de Cristo**

El Hogar de Cristo nace en 1944 por iniciativa del Padre Luis Alberto Hurtado Cruchaga, un sacerdote jesuita, quien, conmovido por la miseria e injusticia presente en el país, llevó a cabo a dicha misión. A través de los años se fueron desarrollandodiversas formas de acercamiento con los más excluidos, dirigiendo la mirada hacia los niños, familias, adultos mayores y enfermos, considerados “los más pobres entre los pobres”, como también hacia quienes se encuentran en situación de calle.

En 1964, se creó el primer hogar para adultos mayores en pobreza, mientras en la

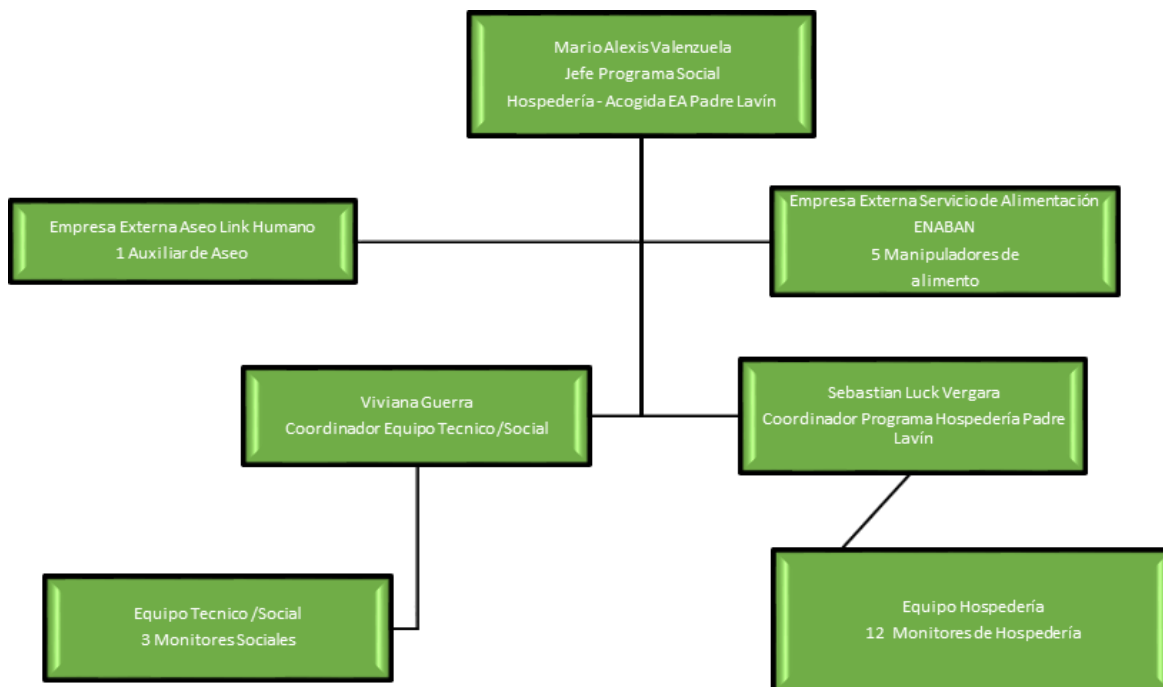
década de los 70 se inauguraron nuevas filiales en Arica, Concepción, Copiapó y Valparaíso, así como centros abiertos para adultos mayores y la sección para enfermos terminales.

A inicios de los años 80, comenzaron a funcionar los centros de alto riesgo, acogían a jóvenes en situaciones particularmente difíciles. El año 83 se hizo la primera Cena Pan y Vino, una instancia de encuentro entre los más desvalidos con los más prósperos sectores de la sociedad. En ella se buscaba generar recursos para quienes más lo necesitan, la que se ha mantenido vigente hasta ahora.

En 1989, bajo el nombre de Fundación Padre Álvaro Lavín, se creó la actual Fundación Súmate, institución que actualmente busca reinsertar en el sistema educacional a niños, niñas y adolescentes en situación de pobreza.

Es así que en el año 1993 nace la Hospedería Padre Álvaro Lavín, cuya misión al igual que todas las instituciones que actualmente pertenecen a la Fundación Hogar de Cristo, es “acoger con amor y dignidad a los más pobres entre los pobres”.

## Organigrama de la organización:



Veintiséis años de funcionamiento, tiene la Hospedería Padre Álvaro Lavín, en la calle Esperanza, cerca de Mapocho, de la Vega Central y Parques en donde la población de personas en situación de Calle pernocta de manera habitual. Este lugar tiene una capacidad para 120 camas, pero durante períodos de más demanda, como en invierno, se implementan colchonetas en un salón, y puede acoger hasta 150 varones desde 18 a 60 años, que se encuentran en situación de Calle y con diversas problemáticas. Estas personas llegan desde cualquier lugar de nuestro país, así como también recibe a extranjeros con dificultades de alojamiento.

La Hospedería Padre Lavín no está ubicada al azar en este sector. Se crea en el año 1993 pensando en una población transitoria y de mucho esfuerzo (Trabajadores de la Vega Central), en primera instancia la hospedería se encuentra en la Central del Hogar de Cristo Ubicada en General Velásquez con Bernal del Mercado en la comuna de Estación Central.

En 1993 se busca una alternativa, por lo retirado que se encontraba la Hospedería Central del lugar de trabajo de los usuarios que pernoctaban allí, además se va dando un alto índice de gente en situación de calle, en el sector de la vega e independencia .En 1995 se genera una diferenciación de población ,por los diferentes conflictos que se daban entre los jóvenes y adultos mayores residentes de la hospedería, pasó a ser una hospedería de jóvenes entre 18 a 45 años en primera instancia, después de un periodo aproximado de tres años de un largo andar y debido a una sobre demanda de la población se establece de forma definitiva la Hospedería de Hombres Padre Lavín.

Perfil de los usuarios que forman parte de la comunidad padre Lavín, son hombres, mayores de 18 años, que se encuentran en situación de calle , en este caso es una hospedería enfocada específicamente en hombres , entre ellos podemos destacar que la población tiene como características principales, que un 50% de la población es extranjera (colombianos, venezolanos , argentinos y haitianos), el 50% restante podemos identificar que son personas provenientes de provincia o que han sido expulsado de su hogares por conflictos relacionados al consumo de alcohol y sustancias, la comunidad de la Hospedería Padre Lavín llega a este lugar por la necesidad de alojamiento en primera instancia, luego de esto se logran visualizar problemáticas a nivel individual y luego al lograr insertarse en la comunidad es posible reconocer diversas necesidades y problemáticas a nivel grupal y comunitario. De esta manera los miembros de la comunidad van planteando a los diferentes Educadores y Monitores sus inquietudes frente a diversos temas que atañen a la comunidad y solo a ellos. A pesar que la población es transitoria muchas de estas personas se mantienen por un mínimo de 3 meses en este lugar, en donde se acrecientan los conflictos y desavenencias entre ellos debido a sus múltiples y dinámicas personalidades y situación.

Las áreas de necesidades donde se visualiza una posible intervención desde el trabajo social son las siguientes:

- Situación de calle
- Discapacidad Física y mental
- Exclusión Social
- Desvinculación familiar
- Problemática de Drogas y/o Alcohol
- Desvinculación de redes primarias y secundarias
- Desempleo
- Conflictos interpersonales
- Dificultad para acatar normas
- Falta de respeto ante el otro

Actualmente en la Hospedería padre Lavín se logran visualizar los siguientes factores internos y externos. Dentro de los actores internos encontramos al encargado de Hospedería, a los coordinadores tanto del equipo social y de monitores, encontramos al equipo social y al equipo de monitores, los cuales están vinculados con una relación fuerte. Ya fuera encontramos a los actores externos los cuales son; Emplea, paréntesis, Rostros nuevos, Cosam Santiago, Estación médica Balmaceda, Cesfam Domeyko. El vínculo que tienen estos actores con la Hospedería, es una relación fuerte.

## **6.2 Oferta programática dirigida a los beneficiarios**

La Hospedería Padre Lavín actualmente tiene como primera atención el servicio de alojamiento, el cual tiene la función de brindar cobertura a las necesidades básicas de los usuarios dentro de esta, las cuales son alimentación, vestimenta y servicios sanitarios.

Además, tiene el servicio social, el cual es un equipo de tres técnicos sociales, los cuales recogen sus necesidades y demandas, las cuales pueden ser expuestas ante del director o el coordinador de la Hospedería.

Cabe destacar que para los participantes y usuarios que pernoctan en la hospedería, este lugar para ellos es reconocido como una red de apoyo en su inserción social , ya que en mucho de ellos es el único respaldo emocional y un lugar donde pueden realizar todas aquellas actividades básicas para poder desenvolverse de mejor manera en la sociedad, es importante destacar que una de las principales cosas que necesita un sujeto para poder insertarse socialmente es una estabilidad básica , es decir un lugar donde poder dormir , alimentarse y poder realizar su higiene básica , de lo contrario se ven expuestos a los perjuicios y a la discriminación constante , es por esta razón que para muchos de los participantes de la comunidad la hospedería pasa a ser su hogar y un lugar significativo en sus procesos de reinserción social , debido a que genera el acompañamiento social, psicológico y emocional que se requiere para poder desenvolverse en las diversas redes que participan ( comunidades terapéuticas , trabajos y Re vinculación familiar)

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **1. Enfoque de Investigación Cualitativo**

Para nuestra investigación utilizaremos el enfoque cualitativo puesto que para entender el fenómeno se hará desde una realidad subjetiva, desde la propia perspectiva de aquellos que son el objeto de estudio, para lo cual debemos interpretar, describir y analizar el fenómeno a través de la comprensión de los significados y definiciones que nos pueden entregar las personas en su medio. (Sampieri, R., Hernández, C y Baptista, B., 2010)

Algunas de las técnicas que se utilizan para la recolección de datos en este enfoque son: la observación, entrevistas abiertas, semiestructuradas y estructuradas, revisión de documentos, discusión en grupos, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades. En nuestra investigación utilizaremos la entrevista semi estructurada y la observación participante. El interés de nuestra investigación es centrarnos en el estudio de los significados de las acciones y de lo que ocurre en un contexto determinado, en esta oportunidad de la forma como se desarrollan los vínculos entre los usuarios de la Hospedería Padre Lavín y los usuarios, para poder comprender este fenómeno lo haremos con la ayuda del paradigma Fenomenológico, quién nos permitirá comprender el fenómeno desde la interioridad del sujeto, el cómo experimentan la vida social a partir de los tópicos que como investigadoras hemos definido, los cuales nos servirán como guía de encuadre para la descripción que podremos recoger a través de la observación participantes y las entrevistas que realizaremos en el desarrollo de la investigación.

Dentro de este enfoque, se encuentra el método inductivo el cual se fundamenta de lo particular a lo general, es decir explora y describe el fenómeno caso a caso, dato a dato, hasta poder llegar a una perspectiva más general. Se trabaja con hechos reales, los cuales deben interpretar significados del contexto; presenta una tendencia holística frente a la interpretación del fenómeno.

La expresión “metodología cualitativa” se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable (R.Bogdan, 1996, pág. 19)

Algunas de las principales características de la metodología cualitativa según Taylor y Bogdan son:

- En la metodología cualitativa las técnicas interpretativas tienen la finalidad de describir y decodificar un fenómeno, para diagnosticar su significado.
- Se debe tener en cuenta siempre el análisis de discurso, puesto que éste es la base de la interpretación.
- No existe una sola realidad: ésta es dinámica y, por ende, está en constante cambio; está edificada por múltiples y diferentes actores.

## **2. Enfoque Epistemológico**

El enfoque epistemológico que orientará la presente investigación de carácter cualitativa, es el enfoque de la Fenomenología. Planteándose éste como:

“La fenomenología es una corriente idealista subjetiva dentro de la filosofía que se propone el estudio y la descripción de los fenómenos de la conciencia o, dicho de otro modo, de las cosas tal y como se manifiestan y se muestran en esta. Asienta que el mundo es aquello que se percibe a través de la conciencia del individuo, y se propone interpretarlo según sus experiencias. En este sentido, valora el empirismo y la intuición como instrumentos del conocimiento fenomenológico (Significado De Fenomenología (Qué Es, Concepto Y Definición), 2016)

Como se dice en investigaciones lógicas, si las ciencias se estructuran o, más bien, estructuran sus teorías recurriendo al paradigma de la lógica, para lograr conformar su cuerpo teórico, su enunciación universal, entonces, la epistemología fenomenológica analiza a las ciencias identificando el uso de la lógica pura en la

construcción de su formación discursiva y enunciativa; sobre todo, en la condición de teoría. Funciona, por así decirlo, como meta-teoría, usando un término conocido por la academia para definir la epistemología. Esta mirada fenomenológica de la epistemología permite interpretaciones de las arquitecturas enunciativas de las ciencias, de sus estructuras teóricas; es más, de las estructuras de pensamiento, relativas a la episteme moderna. (Epistemología Fenomenológica, 2016)

Entre la diversidad de fenómenos sociales que conviven en la sociedad, nos encontramos con uno que refleja la pobreza en su máxima expresión, el abandono, la soledad y la marginalidad. Nos referimos a las personas en situación de calle, sujetos que por razones múltiples llegan a converger es una misma problemática dentro de la cual se observan diferentes situaciones adversas que los empujan y mantienen en esta realidad. Hay diversas explicaciones teóricas que nos proponen posibles respuestas para entender el fenómeno de situación de calle, la marginalidad, la exclusión, la privación de derechos y la discriminación en cuanto a género que existe dentro de esta problemática.

### **3. Tipo de Investigación**

Esta investigación será de tipo exploratorio-descriptiva; es decir, que su propósito es indagar en un tema ignorado como lo es el de las personas en situación de calle, este consiste principalmente en examinar un tema, o problema de investigación para estudiarlo, del cual se tienen muchas dudas que no se han abordado anteriormente.

La problemática de las personas en situación de calle ha sido investigada desde otras disciplinas las cuales se han enfocado en otras temáticas como por ejemplo cuantificar la población que se encuentra viviendo en calle actualmente. Lo que se pretende es indagar sobre este tema desde una nueva perspectiva, la que apunta a conocer la percepción y discurso que han construido los hombres en situación de calle, que actualmente residen en Hospedería Padre Lavín. Para esto solo se cuenta con ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.

Por tanto el nivel de investigación escogido, tiene como principal objetivo esclarecer ciertas temáticas que no han sido abordadas, que carecen de investigaciones previas, tal como plantea Hernández Sampieri “Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras o sugerir afirmaciones y postulados”.(pág. 79)

En resumen, los estudios exploratorios-descriptivos no sólo buscan descubrir y familiarizarse con fenómenos parcialmente extraños, sino también indagar y medir estos fenómenos de estudio.

#### **4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis se refiere a quienes o qué, es decir los participantes, objetos, comunidades, lo que dependerá del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio.

Para esta investigación la unidad de análisis serán hombres en situación de calle que pertenecientes a la comuna de Santiago Centro, Con respecto al universo de estudio se puede comprender que para esta investigación se tomará la Hospedería Padre Lavín, la cual tiene capacidad de albergar a 60 hombres en situación de calle en la comuna de Santiago Centro.

En el caso de nuestra investigación se tendrá como unidad de análisis a hombres de entre 18 y 50 años, residentes de la hospedería, que tengan antecedentes de haber pernoctado con anterioridad en dicho lugar dos o más veces; y a trabajadores que desempeñen o hayan desempeñado el cargo de Monitores de trato directo por más de tres años.

## **5. Muestra**

Para definir nuestra muestra debemos describir nuestra unidad de análisis, que nos permitirá delimitar a los sujetos de estudio que son parte de la población. En esta investigación entenderemos como muestra a un subgrupo de la población (Sudman, 1976 citado en Hernández, Fernández y Baptista, 1991) y población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz 1974 citado en Hernández, Fernández y Baptista, 1991). Junto con lo señalado anteriormente, debemos mencionar que existen dos tipos de muestras la probabilística y la no probabilística, para esta investigación se utilizará la muestra no probabilística también llamada muestra dirigida o intencional, ya que se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios y características procurando que la muestra sea representativa en nuestra población, teniendo un conocimiento previo de la población por parte del investigador. (Sampieri, R., Hernández, C y Baptista, B., 2010)

## **6. Técnicas De Recolección De Información**

Considerando la utilización del enfoque cualitativo en la investigación, es pertinente utilizar herramientas y técnicas propias de dicho enfoque, que permitan profundizar el estudio y generar conclusiones a partir de un análisis complejo de los datos recabados. La técnica a desarrollar y posteriormente utilizar en el proceso investigativo será.

Cada una de estas técnicas de investigación con enfoque cualitativo, tendrá como base el lenguaje, el discurso y la significación de este de los hombres a los cuales se entrevistará.

## 6.1 Entrevista

La entrevista es uno de los dos instrumentos que utilizaremos en este trabajo de investigación, el que desarrollaremos con dos monitores de la Hospedería Padre Lavín, con propósito de levantar información desde la perspectiva del monitor. El otro instrumento a utilizar es el focus groups, que se realizara con cuatro usuarios de la hospedería con al menos tres periodos de permanencia. Estos instrumentos nos permitirá respaldar la investigación desde la observación, respuesta y comportamiento de los usuarios y monitores.

Los aspectos tratados, en la entrevista son los vínculos desarrollados en la permanencia del usuario, principalmente con los monitores que pese a los turnos en los que se desarrollan las funciones laborales los usuarios generan lazos más estrechos, esperando el turno del monitor, para manifestar alguna duda inquietud o simplemente algún comentario. La Conclusión y Observaciones, se plasmarán después de aplicados los instrumentos.

Los datos producidos por esta entrevista, nos permiten hacer un registro fidedigno, de la información que busca esta investigación.

Uno de los instrumentos que utilizaremos en nuestra investigación para levantar la información será la entrevista y en particular la semiestructurada, debido que nuestro enfoque será cualitativo podemos hacer uso de estas herramientas puesto que buscamos otorgar un sistema más flexible a la hora de entrevistar, en donde damos paso a la libertad de respuesta del entrevistado teniendo cierto grado de direccionalidad, las personas a entrevistar deben estar dentro de las categorías previamente definida cumpliendo ciertas características las cuales están acorde sobre la base de nuestro plan de investigación.

Tiende a definirse la entrevista cualitativa, también denominada en profundidad, como una conversación ordinaria con algunas características particulares. Como una situación, normalmente entre dos personas, en la que se van turnando en la toma de la 60 palabra, de manera que el entrevistador propone temas y el

entrevistado trata de producir respuestas localmente aceptables (Gallego Callejo, 2002).

## **6.2 Focus Groups (Grupos Focales)**

Los Grupos Focales, tiene como finalidad realizar el levantamiento y recopilación de información con el fin de dar respuesta a una interrogante planteada anteriormente. Esto se realizara con cuatro integrantes de la hospedería, con una trayectoria en ella.

Existen diversos autores que exponen su postura de lo que es y cómo se conforma un Focus Groups, sin embargo, para este estudio se utilizaran los postulados de O. Mella (2003) de su libro "*Metodología Cualitativa en Ciencias Sociales y Educación*" ya que él reconoce una herramienta de aprendizaje "En definitiva, los Grupos Focales son básicamente una forma de escuchar lo que dice la gente y aprender a partir del análisis de los que dijeron".

Para realizar esto es necesario exponer como antecedente que según O. Mella estos Grupos Focales son una modalidad de entrevista, la cual se puede realizar en forma grupal la cual mantiene ciertos roles y criterios como lo son:

**Moderador:** el encargado de guiar la actividad y realizar su registro, Seran las estudiantes Valentina Montecinos e Iris Morales.

**Participantes:** Serán cuatro usuarios de la hospedería, los participantes los cuales se encuentran en un contexto similar donde puedan realizar sus proposiciones, experiencias y verter sus respuestas y opiniones.

**Tiempo de Duración de la sesión:** La duración aproximada 45 minutos, en una discusión amena.

Lugar donde realizar un Grupo focal: El lugar en que se realiza la actividad es la sala de computación en donde permite una buena concentración, disminuyendo los agentes distractores al máximo.

## CAPITULO IV ANÁLISIS SE RESULTADO

En el presente apartado se expondrán los principales datos obtenidos a través de la investigación que hemos realizado, mediante entrevistas semi estructuradas a dos monitores de la hospedería, y un focus grup realizado a 4 usuarios del mismo recinto, personas en situación de calle con diversas patologías. Las técnicas utilizadas para el análisis de estos datos son la técnica de interpretación de texto, codificación y categorización de variables. Esto nos permitirá organizar la materia y la principal categoría que surgen a partir de las entrevistas y datos recopilados. Cabe señalar que la construcción de las categorías está determinadas a excepción de la última categoría, que denominaremos de tipo emergente, en decir surgió del relato de los usuarios en el proceso de recopilación de la información.

### 1. Categoría I: Vínculos

A continuación, se presentará la primera categoría de análisis lograda a través del trabajo de campo. En ella se presentará la reflexión a partir de las respuestas proporcionadas por los entrevistados.

**Cuadro N°1: Categoría de Análisis Vínculos**

Categoría	Definición	Subcategoría
Vínculos	El vínculo es siempre un vínculo social, aunque sea con una persona se repite una historia de vínculos determinados en un tiempo y espacio determinados. Por eso el vínculo se relaciona posteriormente con la noción del rol, de status y de comunicación. (Pichon Rivière, E. 1988) Al mencionar los vínculos debemos hablar también de ataduras y de unión entre personas y cosas, por consiguiente, podemos decir que las personas desde que nacemos necesitamos de estos para formar de la sociedad.	1) Amistad 2) Conflictos 3) Lazos 4) Relación

Fuente: creación personal Categorías de análisis, 2021.

Siendo esta una de las categorías relacionada con la pregunta de investigación, y como se ha expuesto en los diferentes autores su visión, y de lo importante que es, este concepto en la vida del ser humano, desde antes de nacer y de cómo el vínculo con el entorno, en lo cotidiano, va esculpiendo nuestra personalidad, una identidad única, por las experiencias y procesos vividos de cada sujeto.

La psicoterapeuta española, Fina Sanz (1990), desde un enfoque psicosocial, hace relación entre personas, institución y comunidad, a partir de la interacción e intercambios significativos, entre personas. Configurando procesos en función y subjetividad, aportando a la identidad, realidad personal, social y cultural, de la vida cotidiana de cada uno, para formar parte posteriormente, de un proceso global.

Berger y Luckmann se enfocan desde la salud mental, en que lo más importante en este campo, es la relación entre personas creando y desarrollando vínculos en comunidad, aportando a la solución de problemas, es decir, a mayores vínculos, mayor colaboración mutua.

El vínculo, se da desde lo social, desde una o más personas, en tiempos y espacios determinados, que pueden repetirse a lo largo de la historia de una persona. Esto pueden relacionarse posteriormente con la noción de rol, de estatus y de comunicación (Pichon Riviere, E. 1988). Es importante mencionar que los vínculos están relacionados con ataduras, es decir, unión entre las personas o cosas, necesitando de ellas para formar parte de esta sociedad.

Si bien pensamos que es importante el vínculo para el ser humano en su supervivencia, también creemos que se puede generar una dependencia, ya sea a una persona, comunidad o lugar donde reside, lo que no le permitiría a una persona un crecimiento y desarrollo personal.

Durkheim (1951) Sociólogo, desde sus estudios sobre los determinantes sociales del suicidio, plantea que es más frecuente el suicidio en personas con pocos lazos sociales íntimos. Desde la desintegración social, es necesario transformar los patrones tradicionales en vínculos comunitarios y de parentesco.

Podemos evidenciar en las entrevistas tanto a monitores como en usuarios, que este término “vinculo” está muy arraigado a esta hospedería, entendiéndose que bajo esta categoría existen también las subcategorías pasando desde el conflicto, desde el desentendimiento entre usuarios, usuarios-monitor, monitor-usuarios e inclusive entre monitores y personal administrativo, a generar lazos entre los mismos y relaciones, llegando inclusive a forjar una linda amistad.

Esto sumado a la incertidumbre que produjo la pandemia, sin saber lo que iba a pasar. Además, agregar un contagio masivo de usuarios, en donde quedaron solos resolviendo el que hacer, en el espacio y asumir responsabilidades del lugar aprendiendo a organizarse solos. Situación que derivó conflictos de poder, pérdida de objetos en la hospedería y libertad de consumo al interior del espacio.

*(E2) “Bueno, yo creo que hoy día postpandemia, una de las grandes deficiencias tiene que ver con el compromiso de alguno de los compañeros y que tiene que ver con esta mala interpretación del cuidado que tuvieron en pandemia, que finalmente hoy día no están acá presentes, y esta deficiencia humana de manos de trabajadores, hace también que se merme la intervención y el trabajo cotidiano. El que hoy día tengamos cuatro compañeros que no vengán, tengamos dos con licencia prolongadas, significa también que tengamos que acudir a otras personas, donde los niveles de exigencia no son los mismos, a pesar de que debiesen ser, pero tampoco tienen la expertis , eehh hace que también nosotros nos recarguemos, pero que tampoco haya un trabajo tan especializado y tan bueno, y eso va generando también un servicio deficiente, y sin lugar a duda, recalcar el desgaste y la sobrecarga laboral que se produce en los compañeros que si tienen el compromiso de estar presentes.”*

## 1.1 Subcategoría Conflicto

Conflicto, acá encontraremos relatos tanto de usuarios como monitores, de cómo se da la convivencia frente a las diferencias que tienen entre las personas.

La gran mayoría de los usuarios que llegan a este lugar, suman las múltiples desventajas como, situación de pobreza y exclusión, consumo problemático de drogas y alcohol, problemas de salud mental entre otros (Akin).

Personas que sobreviven en calle, personas que cumplen condena, que parte de su vida han pasado en recintos carcelarios o centros de menores, en donde el diálogo es, en muchas ocasiones con rasgos de violencia y agresión. La desavenencia, puede ser un factor que gatille este tipo de conductas.

J.A Walls, Jr., lo define, “El conflicto es el proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta de forma negativa a sus intereses”. El conflicto es una parte constitutiva e inherente de la naturaleza humana, y tenemos que convivir con él de manera cotidiana nos guste o no.

La hospedería, como cualquier recinto tiene sus normas y esto también puede darse como una dificultad para quien viene de la calle, adaptarse a ellas y ajustarse a las reglas de un lugar. Esto también es complejo para los monitores, quienes deben hacer que estas se cumplan, creando cierta tensión entre ambos.

El conflicto es definido por Robbins/Coulter como las diferencias incompatibles percibidas que dan como resultado interferencias u oposición. Los conflictos son hechos naturales del trato entre las personas, en las organizaciones y no pueden ni deben ser eliminados.

También podemos percibir este concepto ente los monitores, trabajadores que se presentan a trabajar en una jornada laboral de 12 horas, con un promedio de un monitor por veinte usuarios, teniendo que estar con todos sus sentidos atentos a todo lo que pasa al interior de la hospedería, conversaciones, actitudes, incluso del lenguaje no verbal, un conflicto surge en cualquier momento y se debe estar atento y dispuesto para reaccionar y tomar decisiones, expuesto por el entrevistado

Roger Fisher, sostiene que un elemento clave para comprender por qué suceden las cosas, es saber por qué las personas toman decisiones del modo que lo hacen. Allí la importancia de analizar un conflicto, pues de lo contrario no se dispone de información necesaria para su solución.

El funcionamiento de la hospedería era diferente hasta el estallido social, en donde los usuarios se vieron afectados por el estado de emergencia (toque de queda) en donde su rutina diaria de pernoctar en la calle cambio radicalmente. A los meses teníamos una pandemia apoderándose del país y tomando vidas de todos los estratos sociales, en donde los más vulnerables siempre están más expuestos. En esta situación de pandemia, fueron muchos los cambios instalados, de una rutina en la que visitaban optativamente la hospedería o su estancia era parcial, con libertades durante el día, para resolver en diversas actividades, para luego volver y dormir en un lugar seguro durante la noche, con baño, comida y techo.

Pero en pandemia todo cambio, el ingreso ya no era optativo, solo se recibieron usuarios con PCR negativo y su libertad diaria se vio cuartada por las cuarentenas. Lo que de alguna manera presiono el estado de ánimo de los usuarios, al verse limitados de libertad. Esto no solo afecto a los usuarios también afecto a los trabajadores de la hospedería. Recarga laboral, falta de personal, reemplazos sin experiencia, servicio deficiente, presión emocional.

Todo esto; el perder parte de esa libertad que los usuarios tenían por cuidarse del virus, la convivencia permanente entre usuarios y patologías diversas, la abstinencia de sus vicios un servicio desgastado paso la cuenta en algún momento, surgiendo la crisis y arrebatos entre ellos.

El conflicto interno, también es un tema dentro de la hospedería, usuarios que hacen un reconocimiento, usuarios que pueden dejar el consumo insertarse en la sociedad laboralmente, pero sus mentes les juegan en contra. Dentro de la independencia también hay soledad y eso los hace recaer en sus antiguos vicios.

Durkeim en sus estudios dice que es más frecuente el suicidio en aquellas personas con pocos lazos íntimos, quizás un usuario pueda superar la pobreza, consigue un

trabajo, domina sus vicios, pero su mente frente a la soledad, le puede llevar a tomar malas decisiones.

Los conflictos familiares, personas que no fueron aceptados, que fueron traicionados, humillados, maltratados, etc. Son aquellos que salen desorientados por la situación y no tienen claro dónde ir, alguno de ellos son los que llegan a la hospedería buscando ser contenidos

Hoy desde el conflicto tanto usuarios como monitores han visto las deficiencias del sistema y desde el reconocimiento hacen una recapacitación de cómo era la hospedería antes de la pandemia, en momentos de crisis de la pandemia y lo que tienen hoy.

***E1 “...se sienta ahí y lo estoy recibiendo y lo veo que tiene algo en el estómago, sí. Entonces el él, yo le digo que tenía ahí en el estómago -no, me dice, y se pone a llorar, Saca y traía una cuchilla así, más o menos. Ósea venía a matar a otro por un tema que era personal ...”***

***E1 “...a veces cuando la gente nadie está pendiente de cómo o lo que le está pasando al otro, el otro puede ser capaz de que le ocurra desde el inconsciente y que se desencadene no más como una acción. Como una pérdida de control de impulso...”***

## **1.2 Subcategoría Lazos**

Lazos, consideramos el inicio de una relación entre personas, ya sea esta buena y avance a una amistad o que quede en un simple compartir e intercambiar palabras. El enfoque de este trabajo de investigación va a usuarios reincidentes en el ir y venir de la hospedería, ver un rostro conocido en la hospedería como un monitor, es lo más cercano a ver un familiar, se alegran y cuentan sus peripecias, sus aciertos y caídas que han tenido afuera de la hospedería, preguntan e indagan por los que no ve, los que no están en el recinto, se alegra por los que están mejor y lamenta por aquellos que por un arrebató o debilidad al consumo debieron salir. Saben que, en

este lugar, no solo encuentran techo, comida y abrigo, también hay una comunidad, alguien que los va a escuchar y por sobre todo será tratado con respecto.

Lin, habla de resolver frustraciones al satisfacer las necesidades emocionales y afiliativas, al sentirse amado, valorado por los demás.

Al llegar a un lugar que conocen es más fácil generar lazos y confianzas, principalmente aquellos que no tienen redes. Es así, que encontraremos en las entrevistas muchas respuestas refiriéndose a la cercanía que tienen con el hogar.

Los lazos entre personas de calle se dan a través de códigos de supervivencia en “calle-dura”, lo que se entiende que es el punto quizás más bajo en el ser humano, de no poseer nada y sobrevivir a eso y con eso, comer de la calle, dormir en calle vivir y hacer estrategias de supervivencia desde la calle, conductas que aprenden en la calle, en comunidad que, desde la vulnerabilidad, lo que llega se comparte, desde un pan, un té o cualquier rastro de comida, la frazada o el ruco. Una especie de complicidad de saber y conocer el hambre, el frío o el miedo. Tan solo el hecho de compartir, genera un vínculo casi de hermandad frente a las carencias, que incluso te lleva a pelear, si es necesario por defender a quienes están a tu lado, son los códigos de calle. Pero también existe una dualidad en esta relación y no hay que desconocerlas y es parte de su supervivencia, no todo es hermandad y compartir, los vicios o malos hábitos que arrastran, los hacen traicionar a su gente, si existe la oportunidad de tomar lo ajeno, todo para calmar sus ansiedades y sus dolores, lo harán, porque son producto de su historia de calle, entre las cuales se encuentran las: riñas callejeras, hambre, frío, desolación, abusos, maltrato discriminación. Siendo sus necesidades más grandes que sus buenas intenciones, sus largos trayectos en diversos lugares, los llevan a un tipo de conducta en donde no pierden nada, porque hace mucho rato que no tienen nada.

En muy común que en un principio llegan medios herméticos en sus vivencias, son personas carentes de afecto, lo que los lleva a formar una coraza emocional, que los lleva a estar siempre alerta, entendiendo el mundo como un lugar hostil, lo que los lleva a estar constantemente a la defensiva (Maslow) pero con el paso de los

días y en el tiempo generan lazos que los llevan a abrirse y contar sus cosas a los monitores o a sus pares, generando lazos entre sí.

El generar lazos, ya sea entre usuarios o monitores es un gran paso, les genera confianza en el espacio, en el entorno y en sí mismos, los que, en algunos casos, les permite dar pasos mayores, generar lazos con su familia. Lazos que talvez no existían o estaban deteriorados. Recuperar una familia perdida o dar inicio a la esperanza de comenzar una, desde el reconocimiento.

***OC: En general con los monitores siempre he tenido una buena acogida, siempre me han escuchado, saben toda mi historia, a la valentina igual la conozco hace un par de años conmigo ha sido tremendamente abierta y un apoyo cachay***

***E1 "...nosotros tenemos un núcleo de gente, que son usuarios que no tienen ninguna red e identifican al Hogar de Cristo como su hogar, como su familia."***

***E1 "...te day cuenta que que empieza la dignidad a aflorar y a liberarse todos los conceptos que ellos ocupan en la calle el tío cachay que por que el tío es el que te cuida esa relación se empieza como a acabar."***

### **1.3 Subcategoría Relación**

Consideramos que el mantener una relación afectiva con una o más personas, es el siguiente paso, después de haber instalado los primeros lazos, y puede estar a pasos previos de formar una amistad. Ya sea entre tus pares o con los encargados de la hospedería. Esta sub categoría, no está ajena de respeto, afectos y solidaridad. También podemos encontrarla en la calle dura, en esa solidaridad colectiva en la comunidad. Es en esta categoría donde los jóvenes comienzan a cultivar confianzas, escuchas, contención, donde aprenden a trabajar en equipo. Y si bien, puede recaer una y mil veces, el que vuelvan y quieran volver a intentarlo es ganancia. Se trata de una construcción en el día a día, desde lo cotidiano, formando así, un mundo primario en el interactuar en un determinado grupo de

personas, este conjunto de usuarios que por circunstancias y al azar se encuentran en un determinado lugar, pasan a formar, de forma informal “una familia”, capaces de apoyar y aportar ayuda. (Speck, 1989)

La labor de monitor en la hospedería, no solo consta con cumplir tu horario y hacer un reporte de lo ocurrido, es más que eso, es involucrarse, hacer entrega de tiempo espacio, comprensión. Es arriesgarte en un acto de violencia por parte de un usuario frente a un descontrol, incluso involuntario, es saber contener y manejar una situación. Es dar un consejo desde tu experiencia de vida, más que de la experiencia laboral.

La importancia de las relaciones, el reconocerse en el otro, el saber que puedo contar con alguien que acompañara el camino, permite desarrollar procesos de auto estima y empoderamiento que favorecen en el desarrollo de las habilidades blandas, los seres humanos necesitamos la aprobación de otro para poder desarrollarnos de manera segura.

**E2 Las relaciones son de mucha importancia cuando se trata de contención, si no conoces al usuario en vez de ayudarlo, puedes detonar una crisis mayor, como sucede con un paciente con patologías mentales y descontrol de impulso.**

**E2 entonces la persona también va a reaccionar de manera distinta en la crisis, porque te va a ver a ti, y es distinto, no sé po, si lo llevamos al Diego, es distinto que el Diego sea intervenido en una crisis por alguien que tiene un vínculo con él, a que lo intervenga alguien que no conoce, probablemente al que no lo conoce le va a pegar el palo le va a echar los garabatos, con el resto va a tratar de bajar su intensidad de crisis, va a tratar de controlarse. (Diego tiene descontrol de impulso, cuando se enoja.)**

**OC: bueno para mi aparte de mi enfermedad que he tenido todo el apoyo COSAM, estoy con los medicamentos al día, así que no la hospedería conmigo, ha hecho lo que nadie ha hecho, ni mi familia.**

#### **1.4 Subcategoría Amistad**

Quienes llegan a considerar esta palabra “amistad” dentro de sus relaciones sociales, es una gran ganancia, pues no está dentro de las exigencias labores o administrativas. Sin duda, es una categoría que se cultiva con tiempo, lealtad, confianzas y reconocimientos, también podemos verla entre usuarios por tener las mismas vivencias, ayudas mutuas, superaciones, esfuerzo y sacrificios, entendiendo que las dificultades para una PSC son mayores, dado que dentro de su libertad no le piden el parecer a nadie para hacer sus cosas, pero cuando necesitan ayuda, muchas veces, tampoco hay nadie a quien acudir. Aprender a confiar es todo un desafío. Compartir cosas muy personales, desde miedos a ilusiones, pérdidas, dolores. Cuando llegas a sostener una amistad, es un acompañamiento y un crecimiento mutuo.

La amistad es confiar en el otro, habiendo una unión entre estos donde incluye afecto y respeto recíproco, también podemos decir que es un intercambio donde se aprende a recibir y otorgar, la amistad nos proporciona felicidad.

***(E2) “Si, yo cuando veo al Nelson siento que nuestra pega tiene un norte, tiene un objetivo y tiene sentido, es ver al Nelson, ver al Hugo que a pesar de todo trata y lucha por mantenerse día a día, al Osvaldo, que fueron parte de la historia de este lugar, fueron usuario y hoy día probablemente están un poco mejor o mucho mejor que como estuvieron, pero que día a día tiene un vínculo con nosotros que hoy día nos reconocen de lo que nosotros hacemos y que cada vez que ellos requieren llegan acá.***

***(E2) “bueno hoy día recordando esta situación que me ha tocado vivir (estando de duelo), yo me acuerdo que el 2015 murió mi mamá y fue súper cuatrico porque él estuvo los dos días y las dos noches conmigo (se emociona) en mi casa, en el velorio, llegó el primer día que llegó mi mamá y no se fue hasta que la sepultamos, entonces si tu no consideras que esa es gente importante en tu vida, yo no sé qué podría ser importante en la vida de nosotros.***

## 2. Categoría II: Identidad

A continuación, se presentará la Segunda categoría de análisis lograda a través del trabajo de campo. En ella se presentará la reflexión a partir de las respuestas proporcionadas por los entrevistados.

**Cuadro N°2: Categoría de Análisis Identidad**

Categoría	Definición	Subcategorías
<b>Identidad</b>	Esta surge de la experiencia de una persona en sociedad y de su relación con el entorno. El sujeto se va haciendo a través de la interacción con otros, en las relaciones sociales que entabla. Buscando el reconocimiento de sí mismo en los otros, buscando un “Nosotros” la identidad busca la referencia de uno mismo, en el entorno. Proceso socialmente construido en el cual, es fundamental la presencia del “Otro”.A este concepto, subyace contenidos y sentidos culturales de género que facilitan la normalización de conductas y comportamiento de hombres y mujeres.	1) Roles 2) Influencia 3) Aceptación

**Fuente: creación personal Categorías de análisis, 2021.**

Todos tenemos una identidad que forjamos desde las vivencias de nuestra progenitora en adelante. La identidad es algo tan personal que aún los bebés gemelos, que comparten los genes de sus padres, nacen el mismo día y en el mismo lugar, tienen la misma educación y ambiente social con el que se rodean, con una misma familia, son diferentes.

G.H. Mead, Filósofo estadounidense, plantea que es una construcción personal que puede entenderse como la visión del sujeto de sí mismo y la que genera a los demás, desde sus diferentes experiencias, es decir, como me veo yo, y percibir

cómo me ven los demás, en su obra “Espíritu, persona y Sociedad: desde el punto de vista del conductismo social” (1934) desarrolla este concepto, señalando como el elemento principal el origen social de ésta.

(Honneth, A 1997) en la “Lucha por el reconocimiento” comparte su planteamiento con G.H. Mead, la idea de identidad en las personas y el reconocimiento de aquellos que los validan y los reconocen. Al integrar la experiencia individual en las concepciones y normativas morales de su entorno en la interacción de los sujetos, se sabrán socialmente aceptados por su comunidad. Gracias a esto, fortalecen una visión positiva de sí mismos, en el reconocimiento recíproco de reconocer a la comunidad y ser aceptada por ella. La teoría del reconocimiento de Axel Honneth desarrolla esta teoría como la tensión moral dinamizadora de la vida social.

Por otro lado, Gacitúa, en exclusión social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe, nos dice que; la falta de acceso a los bienes sociales y la imposibilidad de participación social lleva a que los grupos excluidos pierdan lugar al interior de la sociedad, es decir pierden su identidad con relación al todo social. Mientras que el sujeto construye su identidad en relación con la sociedad en la exclusión social, la pierde quedando excluido de los centros de poder los recursos y valores dominantes.

Según estudios, dicen que la gran parte de los residentes que llegan a una hospedería o residencia han experimentado negligencia, abuso sexual, maltrato físico o psicológico, violencia intrafamiliar, inestabilidad familiar o abandono (Bullard, Gaughen y Owens, 2005) Este es el perfil de la trayectoria de vida, de muchos de los usuarios con los que construyen en este entorno social su identidad.

Finalmente podemos entender que la identidad surge de la experiencia de una persona en sociedad y de su relación con el entorno. El sujeto se va haciendo a través de la interacción con otros, en las relaciones sociales que entabla. Este busca el reconocimiento de sí mismo en los otros, buscando un “Nosotros” la identidad busca la referencia de uno mismo, en el entorno. Proceso socialmente construido en donde es fundamental la presencia del “Otro”.

**(E1) “tenemos unas fichas donde están anotadas las cosas entonces la idea es que esas fichas este la continuidad histórica de los procesos.”**

## **2.1 Subcategoría Rol**

Rol, se entiende por esta categoría, la función que desempeña una persona en una situación o un lugar, en este trabajo de investigación los roles son los siguientes; monitor y usuarios. El monitor recibe al usuario, escuchando y tomando nota de lo que le dice el usuario, haciendo un registro desde que llega y durante su permanencia en el lugar, siempre con un trato digno y haciendo valer sus derechos como persona en un espacio adecuado, ofreciéndole redes de apoyo. El monitor se va formando la experiencia que desarrolla y encuentra en la constante convivencia con los usuarios, no basta un manual con instrucciones a seguir, el conocimiento se va ganando en el tiempo y en la observación al usuario. En las conversaciones más cotidianas con cada uno de ellos. Ya no es el monitor que castiga, es el que aconseja, el que persuade a los usuarios o simplemente aborda de forma diferente la situación. Advirtiéndoles las consecuencias de una mala acción. El usuario por su parte trae, trae una carga emocional, que puede pasar por muchos conceptos desde la desolación, necesidad vulneración, etc. Todos cual más, cual menos traen sus dificultades a cuestas buscando un lugar para dormir, un plato de comida o un techo frente a las inclemencias del tiempo, pueden ser muchos los motivos que expresen, para solicitar un cupo en la hospedería, pero saben que de acceder deben cumplir normas y responsabilidades que muchas de las veces les cuesta llevar, pero que sin duda cuando empiezas a disfrutar esos privilegios que no tienes en calle, los empiezas a sobrellevar.

Erving Goffman, en su obra la creación de la personalidad, nos dice que gran parte de nuestra conducta va a depender de los escenarios donde la desarrollemos, que las relaciones interpersonales toman la forma de los objetivos que queremos alcanzar y de lo que nos interesa, esperando ser grato para nuestro interlocutor u oyente. Es el manejo de nuestra imagen ante otros. Goffman, define la situación de forma que le permita ganar el control de las impresiones que proyecta a los demás, visto así, la mejor definición que se acerca a esta situación, es la de un actor

interpretando un rol, este va actuando a través de la interacción con el entorno. Desde esta teoría esta interacción de forma intencional, va creando impresiones que le beneficia en su objetivo, reflejando intenciones y aspectos de su propia identidad, solo las que quiere comunicar, teniendo así, un continuo manejo de su imagen, accediendo sucesivamente a una serie de beneficios gracias a su autocompasión

Es muy frecuente ver esta conducta en usuarios, generalmente los más nuevos, cuando llegan exagerando sus necesidades, en donde no dicen; tengo hambre, sino; ¡tengo mucha hambre!, agrandan situaciones y conflictos, para proyectar que merecen estar ahí, por sus necesidades. También podemos ver en la sinceridad de un usuario que por no cumplir las normas y con temor a las consecuencias de este acto, inventan una desgracia, buscando la comprensión y compasión de quien este a cargo en la hospedería y poder ingresar, nuevamente. Esto nos lleva a comprobar que efectivamente desde un rol de usuario se puede pasar por un rol actoral para conseguir un objetivo.

Sin duda el rol del monitor y el equipo que los acompaña, es muy importante en la trayectoria del usuario, debe contar con esa perspicacia de ver, lo que no se ve, a través de la actuación de algunos usuarios. En este proceso posterior a la cuarentena en pandemia, el rol de monitor se ha adaptado, considerando las múltiples necesidades de los usuarios que surgieron en este contexto, desde la contención, la reorganización y convivencia en general de compartir un espacio a tiempo completo, que antes no se daba de esta forma, así también, al ser menos los usuarios que quedaron por aforo, estuvieron por mucho tiempo encerrados, quedando más expuestas sus conductas y su comportamiento frente a sus ansiedades, enfrentando conflictos entre ellos y fortaleciendo vínculos en ambos sentidos, tanto entre sus pares como con los monitores, los que más a menudo debían entregar contención, cariño y paciencia a los usuarios, entre otros ingredientes que debe tener un monitor, para trabajar en esta hospedería.

**(E2) pero también hoy día tenemos claridades de nuestro trabajo que a lo mejor hace 20 años no teníamos, en la intervención, en las faltas de respeto y**

**también creo que, a pesar de ser súper respetuosos, nosotros no somos puchimbol ni estamos para los insultos, a ninguno de nosotros nos pagan para que nos insulten, nos pagan para atender, para generar oportunidades para generar redes, no para aguantar combos ni insultos”**

**(E1) el monitor es un, es un, es un tipo de labor que se va desarrollando y que se va perfeccionando en el tiempo y que, y que no es un esquema, no está escrito, no hay un protocolo como hacer, pero que, pero es un sujeto, un tipo profesional que se va formando y que se va consolidando.**

## **2.2 Subcategoría Influencia**

Desde pequeños nuestra conducta ha sido modelada por la influencia cultural, puede ser religiosa, moral, liberal, etc. La situación y las circunstancias de la vida de cada uno, será el marco de su conducta. La psicóloga Rebeca Carrasco García dice; La influencia, va de la mano con la enseñanza de obediencia que se recibe desde la autoridad en la infancia y que está por encima de los vínculos afectivos, de ética y moral. Si la autoridad es corrupta o negativa, será de destrucción masiva. Es fundamental comprender, que obedecer una orden no te exime, bajo ningún punto de responsabilidad ante la consecuencia de esta, Es necesario cuestionar nuestro comportamiento ante de ejecutarlas y ser conscientes de como el “poder” puede manipular nuestras creencias y nuestras conductas en un contexto. Podemos ver esta situación al otro lado del mundo el holocausto Nazi y la obediencia y sumisión, o más cerca lo que ocurrió en Chile en dictadura.

Pero no solo influye la obediencia. No queremos sentirnos marginados y por querer pertenecer a un grupo y agradar a otros, debemos pagar el precio de ello. Esto nos lleva a renunciar en ocasiones a nuestra propia opinión, sobre la justicia o los principios que se tienen, No siempre se toma conciencia de la responsabilidad que lleva este acto para no ser rechazados. No involucrarse o manifestar comentario alguno en una situación que es injusta, es estar de acuerdo y aceptarla.

Lo que nos deja en claro que una persona con algún tipo de poder, puede influenciar a otra persona, positiva o negativamente, determinar o alterar la forma de pensar, o su actuar en el sujeto, generando consecuencias o cambios. Cuando hablamos de consecuencia, va a depender del estado receptivo del usuario y del tipo de comentario que puede influir en él, así lo menciona el:

**(E1) “tengo que decirte las cosas malas también, porque aquí los monitores antes me decían no: lo que pasa, sabe lo que pasa es que usted tiene este problema porque usted es un alcohólico. Así hacían todo lo contrario, lo tirái, lo destruí.”**

**(OC): “bueno cuando uno pide un consejo o algo así sí, claro sipo claro que lo toma en mi caso los consejos, yo todos los consejos que me han dado nunca han sido así pa bajarme o no sé, siempre ha sido pa tirarme pa arriba claro, por lo menos yo tengo con todos los monitores buena onda”**

### **2.3 Subcategoría Aceptación**

Aceptación, para generar cambios lo primero es reconocerse, quien es, donde está, que está haciendo. Reconocerse y aceptarse como persona, como sujeto de derechos y responsabilidades, independiente de la situación en que se encuentre, y desde ahí, reconocer que tiene derechos a los cuales puede acceder, habilidades que pueden explorar y utilizar como herramientas para su desarrollo personal, que pueden reinventarse una y otra vez, desde donde están y soltar los dolores que cargan. Si bien no todos, pero muchos de los usuarios de la hospedería tienen el siguiente perfil, un contexto de salud mental entre los jóvenes, entre ellos, encontramos estrés postraumático, trastornos de ansiedad, trauma, déficit atencional/hiperactividad, desordenes disruptivos, autoagresión, ideación suicida, intentos de suicidio y desordenes de ánimo, así lo expone (Armour y Schwab, 2007; Kendrick y Beinum, 2008).

Desde lo académico, nos hemos encontrado que los usuarios que han pasado por la Hospedería Padre Lavín, contradicen este último dato de Hagaman, dado que la

mayoría de los jóvenes, tienen educación básica completa y otros la enseñanza media terminada, incluso se puede encontrar usuarios con estudios superiores, lo que hoy contradice este dato, que plantea un bajo desempeño académico y exclusión escolar (Hagaman, Trout, Chmelka, Thompson y Reid, 2010).

***(E2) “creo que lo que nosotros hacemos si tiene sentido y tiene un objetivo claro que es mejorar la calidad de vida y yo siempre digo no es enseñarles a los chiquillos a pescar, ni nada de eso sí no es acompañarlos a que redescubran las habilidades que tienen escondidas o dejaron guardaditas en el bolso de los recuerdos porque la vida les jugó en contra nada más”***

***(E1) es entender que el conocerlos, puede ser de larga data, ósea de varias vueltas a la hospedería y de repente los chiquillos se van a soltar y vas a conocer a la persona real, cuando se sientan relajados, cuando se sientan que están en un lugar seguro cachay.***

### 3. Categoría III: Percepción

A continuación, se expone el capítulo número tres de la investigación, la que fue recogida de la entrevista y que tiene como objetivo poner en evidencia las sensaciones y apreciaciones que tiene los usuarios y monitores respecto de sus procesos de cambio al interior de la hospedera y como al paso de dicha intervención van generando procesos de cambio que dejan en evidencia en sus conductas y en su nueva forma de relacionarse con el entorno y de auto apreciarse

**Cuadro N°3: Categoría de Análisis Percepción**

Categoría	Definición	Subcategoría
<b>Percepción</b>	Gestalt, plantea la percepción como el proceso inicial de la actividad mental y no un derivado cerebral de estados sensoriales.  Su teoría, arraigada en la tradición filosófica de Kant (Wertheimer en Carterette y Friedman, 1982) consideró la percepción como un estado subjetivo, a través del cual se realiza una abstracción del mundo externo o de hechos relevantes.	1) Permanencia 2) Pertenencia 3) Expectativas 4) Motivación

**Fuente: creación personal Categorías de análisis, 2021.**

Hablamos de percepción cuando nuestros sentidos capturan y nos comunican un primer conocimiento de una cosa, situación o persona, que con el paso del tiempo podemos ir confirmando o reformular la información percibida.

Vargas Malgarejo, contempla que la selección y organización de las sensaciones están orientadas a satisfacer las necesidades individuales y colectivas, mediante la búsqueda de estímulos útiles y excluyendo los indeseables, en función de supervivencia y convivencia social. Teniendo la capacidad de producir

pensamientos simbólicos en construcción de estructuras culturales, ideológicas, sociales e históricas que orientan a grupos sociales a apropiarse del entorno

Otra forma de ver la percepción es la que plantea (Hall 1983:61) Quien expone las diferencias de una posada en Japón, con paredes de papel excluyendo visualmente de otro ambiente, una nueva experiencia sensorial para los occidentales, en cambio en Alemania y Holanda, requieren gruesas paredes y dobles puertas para aislarse del ruido, sintiéndose menos invadido.

La percepción de una PSC, ha de ser semejante a la de los japoneses, con la construcción de rucos, con material improvisado, no dejan de estar en calle, pero un ruco, una carpa, le proporciona privacidad y un poco de seguridad, al llegar a la hospedería Padre Lavín, puede visualizarse como el alemán o el holandés, que va por una habitación más sólida.

Esto sucede a menudo con los usuarios cuando llegan y a su vez ellos también deben tener una percepción del lugar, que con el paso de los días van conquistando. La teoría de (Wertheimer en Carterette y Friedman, 1982) arraigada en la tradición filosófica de Kant, consideró la percepción como un estado subjetivo, a través del cual se realiza una abstracción del mundo externo o de hechos relevantes.

**(E1) te sentí bien porque no porque, fíjate si esto es clave, no es que nosotros lográramos algo por eso te decía que acá los logros pueden ser de años solamente, lo más mínimo que, que los cabros tengan la dignidad de ser de descubrir que son iguales que abandones todos cosas que los, que los rebajen, pero, pero, pero, sin embargo, cuando los cabros hacen logros te sentí bien.**

### **3.1 Subcategoría Permanencia**

Resulta difícil pensar que personas en situación de calle permanezcan en un recinto por mucho tiempo, sus ansias de libertad y de no darle explicaciones a nadie los lleva a la calle, pero las necesidades básicas y la falta de redes, en muchas ocasiones los lleva de vuelta a la hospedería. Organización que tiene la mayor visibilidad en la sociedad por su trabajo con las personas en situación de calle. El Hogar de Cristo es la fundación que actualmente da cobertura a 6.807 personas en situación de calle, según los balances del 2010 (Balance social Hogar de Cristo. 2010, pág. 27). Es esta organización transparente, eficiente y eficaz, animada por la espiritualidad de san Alberto Hurtado que promueve una cultura de respeto, justicia y solidaridad (Hogar de Cristo. 2011c)

En América Latina, se trabaja en la inclusión e integración social para las PSC, a través de programas y subsidios. En Estados Unidos entregan subsidios y alojamiento temporales. En Argentina, se han combinado programas multidisciplinarios de inclusión para personas sin hogar (Ossa L. y Lowick-Russell J., 2005). En nuestro país existe un programa que subvenciona y acompaña un determinado grupo de PSC con características determinadas, por tres años.

Existen grupos con la misión de promover estrategias, conjuntas de integración y mejoramiento de la calidad de vida de las personas en situación de calle, en las que participen el gobierno y la sociedad civil en general, y las mismas personas en situación de calle (Red de trabajo con personas en situación de calle. 2012)

Hoy son muchos los usuarios que viven en el hogar Padre Lavín, muchos de los que han pasado y otros muchos que han vuelto, son de los que llevan años luchando con sus fantasmas, vicios o simplemente sus faltas de oportunidades. Hay quienes han logrado salir de este lugar y formar su propio hogar, hay muchos de los que están ahí dentro que no han dejado de soñar con un hogar y también están, los que sienten que ese es su hogar.

Un escritor hindú Pico Iyer, considera que no porque vengas de un lugar eres de ahí, tampoco donde resides parcialmente, o donde pagas tus impuestos. Plantea que los jóvenes, hoy ven el hogar como un proyecto que se actualiza, un camino en

formación a lo largo de la vida. Cuando hablamos de hogar, generalmente recordamos seres queridos, y significativos. El hogar a su parecer es donde la persona se sienta bien.

**E2 “yo creo que eso nos ha ayudado como hospedería a tener este trabajo, que los chiquillos se sientan parte de este lugar y que realicen un montón de actividades comunitarias y un montón de otras cosas donde ellos participen, creo que no es difícil convocarlos y tiene que ver con esta aceptación de ellos hacia nosotros y también poder sentir que finalmente aquellos que trabajamos en este lugar queremos lo mejor para ellos.”**

**(OC): Nuestros compañeros son como nuestros hermanos, nuestra familia, uno le va tomando cariño aprecio, no ha todos**

### **3.2 Subcategoría Pertenencia**

Las circunstancias de la vida, sin duda a cada uno de los usuarios los llevo a la hospedería, por primera, segunda o tercera vez formando parte de este conjunto de personas con las que conviven a diario, un lugar en donde se adaptan y a su vez lo adaptan a su vida sintiendo que les pertenece.

Los seres humanos por naturaleza somos sociales, estableciendo vínculos con quienes nos rodean, sentir que somos importantes es el principio del sentido de pertenencia, se define también como un sentimiento de arraigo e identificación de un grupo o ambiente determinado, así lo expone Maslow psicólogo humanista, quien colocó esta necesidad como la tercera más importante después de satisfacer las necesidades fisiológicas y de seguridad, entonces emerge la necesidad de amor, afecto y pertenencia. Este autor indica que el primer espacio a desarrollar este sentido de pertenencia es con la familia y desde niño, pero también lo puede desarrollar en torno a la comunidad o diversos grupos donde participe a través del vínculo afectivo, De no desarrollar este sentido, el sujeto se vuelve desconfiado y en estado de alerta a la defensiva. No desarrolla las confianzas necesarias, tampoco el desarrollo cognitivo o patrones emocionales. El sentirse parte de algo, mejora la

autoestima y autoconcepto, le conduce a sentimientos como felicidad, amor, alegría, calma. Sentir una paz interior, desarrollar lazos afectivos. No sentirse parte de algo, implica no identificar a grupos al que pertenecer, no estar unido, no desarrolla vínculos emocionales con otros, llevándolos a tristeza y soledad. Desembocando en ansiedad y depresión.

Desde otra mirada, don Rene Descartes plantea: "...si un mismo hombre, con su mismo espíritu se ha criado desde la infancia entre franceses o alemanes, llega a ser diferente de lo que sería si hubiera vivido siempre entre chinos y caníbales; Lo que nos lleva a pensar que muchos de los que nacen en esferas opuestas, es decir, clases sociales extremas, aún en el mismo país, a una esfera le puede costar comprender como vive el otro extremo de la población.

### **3.3 Subcategoría Expectativas**

Después de tener una primera impresión del lugar, vienen las expectativas la mirada desde donde esta posesionado y a dónde quiere ir, con las esperanzas o expectativas de lo que puede lograr.

Taylor (2006, p. 64) lo expresa así: "El sentido del bien se teje en la comprensión de una vida entendida como historia continua donde la relación entre el sujeto y el bien depende de la percepción que tenemos de nuestra vida en general". De tal modo que para que nuestra vida tenga sentido es necesaria una comprensión narrativa de lo que somos en la que interpretamos nuestra vida como una búsqueda de sentido.

Es desde ahí donde miran hacia adelante, proyectándose desde quienes son y lo que pueden conseguir, mostrar a los otros, quienes somos y que somos capaces de hacer.

Los prejuicios y mitos en torno a las personas en situación de calle, los plantean como personas sin meta ni sueños a futuro, son señalado y encasillados en parámetros que están lejos de su pensar y sentir, levándolos a la marginación social,

muchas veces son etiquetados de, flojos de que están en ese lugar por que no se han esforzado, pero en el fondo tiene metas sueños, planes con los cuales se proyectan, recuperar su vida, familia, lazos etc.

**(E2) “yo lo veo así un lugar de paso que puede ayudarte mucho y que también te puede perjudicar si no lo sabes ocupar.”**

**(OC):yo realmente no sé qué quiero en mi vida a futuro, quiero encontrar trabajo, después ver que hacer, por que como dije antes para mi es difícil vivir solo, no digo que voy a estar para siempre aquí , pero la incertidumbre está ahí, encontrar trabajo primero que nada.**

### **3.3 Subcategoría Motivación**

Es un deseo interno que hace de motor, para dirigir y mantener una conducta hacia la meta, un fin determinado. La motivación es el impulso que mueve en este caso al usuario a realizar determinadas acciones y resistir y persistir hasta su culminación, pasando por varias fases, puede ir de cosas tan pequeñas para algunos, como mantenerse en la hospedería, conseguir un trabajo o metas mayores, una vivienda, un hogar, etc. Un usuario con motivación es muy importante, porque lo llevara a buscar los recursos necesarios para subsistir, desde buscar alimento y comer o buscar una pareja o un trabajo y establecer un hogar.

Desde la teoría da Maslow, encontramos que la motivación es una necesidad, las personas nacen con las necesidades fisiológicas que son de alimentación y habitabilidad, pero la otra necesidad surge en el transcurso del tiempo. Cumplidas las necesidades básicas, gradualmente aparecen estas otras necesidades, y no en todos los usuarios, esto se enfoca a la autorrealización, por ser una conquista individual. Las personas, se preocuparán de satisfacer primero las necesidades fisiológicas que son de corto plazo, pero las de auto realización, son con ciclos más largos. En este proceso de necesidades están las necesidades para demostrar a otros lo que puedo lograr y existen necesidades de respeto a sí mismos.

Quizás en este punto podemos hacer reflexión de como los usuarios llegan a la hospedería, por satisfacer sus necesidades primarias aquellas que no es fácil encontrar en calle. Con un tiempo en la hospedería y un poco más de autoconfianza y revalorización de su persona a través de los vínculos generados al interior de ella, en muchos de ellos nacen las motivaciones de pequeños y grandes logros. Desde participar en pequeñas actividades organizadas por la hospedería, participar en la fundación Trato Hecho; fundación que busca vincular a los usuarios con la comunidad a través de trabajo comunitario, como un primer pasó a la reinserción social. Sentirse capaz de trabajar en equipo y ver logros, como mantenerse en un lugar y ser capaz de aceptar normas, es ir en una escalada sumando logros, tras diferentes metas que se proponen a cumplir. Auto superarse, puede ser una motivación, reconquistar una familia perdida o fracturada, recuperar el tiempo que no estuvo con su hija, independizarse, son muchas las metas que pueden ponerse los usuarios y la motivación es el combustible para llegar a ellas, que se va alimentando de esos pequeños logros, que a simple vista para otros no son de importancia, no así, para quienes las conquistan. Pero en este camino a la meta de cada uno, no siempre se logra, algunos quedan en el camino por cansancio, otros se caen quedando resentidos en sus debilidades y otros manifiestan metas, pero no insisten sus motivaciones no son suficiente. Pero quienes lo logran, son ganadores.

**(E1) pero sin embargo estos usuarios que están acá son los que, están dispuestos a llevar a cabo esos procesos de integración ósea, sí quieren dejar la marginalidad dejar de estar en esa situación los usuarios lo conocen y lo hacen varias veces hasta que a veces, después de varios años como 10 años lo logran.**

**(MB): Yo por mi parte mi pensamiento era muy cabro chico, no pensaba bien las cosas y entraba y salía de este lugar, estaba dos o tres días, una semana y me sentía bien y me iba pero me iba a puro consumir y creo que llego el momento de parar , de parar ya de emm como se dice, el mundo basilar ya no va conmigo, no va y lo que encuentro diferente es que ahora si quiero lograr**

**mis metas y he durado bastante , he durado mucho , mucho , pero quiero seguir así, quiero conseguir un trabajo y poder ayudar a mi hija.**

#### **4. Categoría Emergente: Reconocimiento**

Esta categoría nos surge desde como los usuarios hacen un reconocimiento de donde están, de los que consumen, de lo que quiere ser y de lo que quieren dejar de ser. Hacer un reconocimiento de lo que les hace bien y de lo que son capaces.

Desde Honneth nos habla de tres conceptos asociados a personas en situación de calle; Identidad, exclusión social y reconocimiento recíproco (Axel Honneth, teoría)

Hegel, con el concepto de “lucha por el reconocimiento”, una lucha a muerte entre amo y esclavo, convirtiéndose en un conflicto social de los siglos XIX y XX (lucha de clases) En este concepto, queremos visualizar principalmente la necesidad mutua que puede producirse entre dos sujetos, desde una mejor relación. Dado así, que el reconocimiento afectivo, por esencia, es una exigencia moral, que produce la satisfacción del impulso de felicidad, que se autoalimenta uno del otro, es decir, un impulso de satisfacción depende del impulso del otro.

Mead, en sus estudios, considera la particularidad del término “self”, considerando un ser reflexivo, el que puede llegar a ser al mismo tiempo sujeto y objeto. Mead descompone el self en dos movimientos complementarios que llama el yo y el mí.

Esto nos plantea que la auto conciencia no nace desde el individuo, sino en el desarrollo del individuo en el medio social, junto con las experiencias y conductas aprendidas, en donde todos se involucran, creemos que, desde un contexto social, una construcción social, y una estructura social, se fortalece este reconocimiento, desde su comprensión de lo que puede hacer el para sí.

***AF: “te voy a ser bien sincero, en ese aspecto de la pandemia, después que quedamos solos, la mayoría consumimos drogas, yo lo reconocí ante el tío Alex, tío yo consumo, pero ahora ya no consumo, pero nos hizo mal estar solos, muy mal.”***

***AF: “arto descontrol, tuve suerte “no me pusieron los patines” también, me iban a echar de acá, y hay tenía que quedarme en la casa de mi papá en el sillón y aquí duermo en una cama.”***

## CONCLUSIÓN

Retomando la pregunta inicial de investigación, definida como de qué forma las relaciones de reconocimiento determinan la construcción de identidad y pertenencia en personas en situación de calle residentes de la hospedería de hombres Padre Álvaro Lavín, perteneciente al Hogar de Cristo, es posible tras el análisis que el reconocimiento se establece como un factor fundamental en la construcción de la identidad. El levantamiento de información del grupo que pernocta al interior de la hospedería ha permitido dar cuenta que, desde sus distintas esferas, esta es un requisito para una relación positiva del individuo consigo mismo, y a partir del reconocimiento identitario se pueden encontrar manifestaciones de amor respeto y auto valoración que facilitan y fortalecen la creación de nuevos vínculos inter personales.

Es sumamente necesario manifestar que la pobreza estructural genera una serie de consecuencias a nivel psicológico en las personas que viven en esta condición, ya que están sometidas de forma constante a situaciones de estrés, como por ejemplo precariedad laboral, la insatisfacción de necesidades básicas, hacinamiento, precariedad en los ingresos, etc. Lo que trae consigo, además, el desarrollo de diversas patologías de salud mental, las cuales repercuten directamente en los núcleos familiares y sus relaciones interpersonales, como por ejemplo el desmembramiento familiar, la falta de apoyo emocional, la desesperanza.

Como conclusión del análisis de la diversidad de relatos de los hombres que actualmente se encuentran en situación de calle, se puede indicar que el contexto de pobreza influye directamente con el desarrollo físico, emocional y social en las primas etapas de la vida, lo cual deriva en una serie de consecuencias en la edad adulta que propicia la búsqueda de alternativas de inclusión en otros espacios, ya que finalmente, existe una privación de los derechos fundamentales que permiten un desarrollo sano, como por ejemplo vivir en un contexto protector que incluya el apoyo familiar, el buen trato, el acceso a la educación o espacios de protección de sus derechos.

Los resultados de esta investigación permiten plantear algunas consideraciones para futuras intervenciones con personas en situación de calle, y la generación de modelos de intervención centradas en las necesidades sentidas del usuario, de acuerdo a lo antes mencionado se pone de manifiesto la importancia de la revinculación de este grupo con su familia o redes cercanas, así como con las redes de apoyo y los barrios en donde vivían.

Los resultados de la investigación permiten plantear algunas consideraciones generales para el diseño de programas de intervención social focalizados en personas en situación de calle, de acuerdo a sus necesidades y las multicausalidades que llevan a dicha situación, y para futuras investigaciones que aborden el tema de reconocimiento e identidad de este grupo.

Con respecto a lo primero, los antecedentes exponen la importancia de eje de los programas o intervenciones enfocadas a este grupo la perspectiva de exclusión social. Esto significa comprender que las personas en situación de calle se encuentran al margen de múltiples esferas de participación y bienes sociales y que por ende el objetivo de la intervención debe ser la integración a ellos. Es de esta manera que debemos asumir de la exclusión social es un problema social y que no se debe únicamente a la actitudes ni características del grupo marginado, sino que también a la relación de la sociedad frente a ellos.

La política pública que interviene la situación de calle, se agrupa en la Política Nacional de Calle dirigida por el Ministerio de Desarrollo Social. A pesar que existen una serie de estrategias para prevenir, acompañar y reinserter a las personas que se encuentran en esta condición, en la práctica no existe un impacto significativo de estas, ya que, según el último catastro de personas en situación de calle, la cantidad de personas en situación de calle ha aumentado considerablemente en comparación al catastro anterior.

En cuanto a las políticas públicas que intervienen con hombres en situación de calle que se encuentran en una edad adulta, nos encontramos con diversas fundaciones y programas que se enfocan en la reinserción de la persona, es decir, que pueda

dejar el consumo problemático, encontrar un trabajo, pagar por un lugar donde vivir, etc., es decir que pueda vivir dentro de las normas establecidas por la sociedad, las cuales fueron abandonadas al momento de decidir vivir en calle.

## HALLAZGOS DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presenta la información obtenida por medio de los instrumentos de recolección tales como el focus grup, las entrevistas y su posterior análisis, basado en los objetivos e hipótesis de puede identificar los siguientes hallazgos encontrados en esta investigación.

1.- La experiencia de redes o vínculos afectivos con familiares, directos o indirectos, debido a que la mayoría de los entrevistados mantienen contacto permanentemente con su familia y pese a los problemas que se pudieron generar en el pasado, están conscientes de la realidad familiar y de alguna o otra manera buscan saber de ellos.

Esta situación se considera un hallazgo, ya que al momento de plantearnos el objetivo de investigación, el principal planteamiento, fue la falta de vínculos familiares, razón por la cual consideraban a la hospedería como un espacio familiar y a su vez, socialmente las personas en situación de calle históricamente se han mitificado como sujetos carentes de una red afectiva de contención, situación que se contraponen a lo expuesto por los entrevistados quienes refieren que a pesar de las diferencias y desacuerdos existentes, mantienen contacto o interacción con sus familias.

La principal observación no tiene que ver con la no vinculación de las personas en situación de calle, sino más bien tiene que ver con la calidad de los vínculos que establecen, ya que la mayoría de los entrevistado refiere mantener contacto con sus familias, a pesar de dicha afirmación refieren sentirse solos y discriminados por ellos, por lo que insisten que su familia verdadera son sus compañeros de hospedaje o algunos integrantes del equipo de trabajo.

2. Otro hallazgo encontrado en esta investigación tiene directa relación con el reconocimiento de las hospederías como espacios de transición entre la calle dura y la inserción social, reconociendo así estos dispositivos de emergencia como una oportunidad de realizar procesos exitosos de reinserción.

Esto lo pudimos observar mediante el discurso de los entrevistados y trabajadores del espacio quienes refieren que los participantes llegan de un espacio deteriorado, en su condición física, mental y social, es decir no cuentan con las condiciones básicas de supervivencia para un ser humano, muchas veces y producto de esta situación han perdido todo contacto con sus familias y su forma de relacionarse con el entorno tiene rasgos antisociales.

Es en este punto en donde observamos que en sus propios discursos reconocen que la hospedería es un espacio que les brinda seguridad y tranquilidad, tiene conciencia de que es un lugar que les permitirá acceder a los alimentos y satisfacer sus necesidades más básicas, tanto como fisiológicas, así como la posibilidad de dormir resguardados en un espacio lejano a los peligros propio de la calle tales como, riñas, asaltos y ataques de grupos radicales.

Es bajo esta misma mira que en algunos casos la percepción de la familia hacia el usuario cambia de manera positiva, permitiéndole recuperar lazos y contactos con sus familiares, que reconocen su intención de cambio al incorporarse a un lugar resguardado y normado; A su vez favorece en la búsqueda de oportunidades laborales, ya que, al manifestar que viven en la calle son inmediatamente discriminados no así cuando refieren que se encuentran en una hospedería generando recursos para poder comenzar una vida independiente.

A su vez también es importante mencionar que dentro de las hospederías los equipos de trabajo realizan intervenciones caso a caso, donde se van trabajando habilidades y tomando acuerdo caso a caso, se evalúa el comportamiento del participante, su forma de relacionarse con los demás participantes dentro de un espacio y se encuadra y reflexiona cuando existen conductas disruptivas que entorpecen la convivencia de la comunidad lo que de alguna o otra manera permite generar herramientas para relacionarse en otros ambientes sociales

3. Al realizar esta investigación se pudo observar una realidad latente, como lo es el sentimiento de soledad , el cual se ve reflejado en diversas etapas de vida, es dicha percepción lo que los lleva a buscar espacios de pertenencia donde se sienta

acogidos , escuchados y validados, esto lo podemos observar en las dinámicas que se dan al interior de sus rucos (nombre que se les da a las construcciones que habitan en calle), lugar donde se generan dinámicas grupales, códigos y lealtades que son regidas bajo los códigos de la calle, lugar en donde la comida y el abrigo se comparten pero la traición puede pagarse hasta con la vida.

Estas mismas dinámicas son repetidas en los dispositivos de hospedería, donde se desarrolla un sentido de pertenencia y respeto por el espacio que los acoge “su casa”, como algunos lo refieren, en el cual a diferencia de los rucos, deben convivir con mas gente, no la que ellos decida, lo que genera conflictos de poder y de pertenencia , ya que no todos tienen una idea de cuidar el espacio que les está brindando apoyo, existen choques de liderazgo y se repiten conducta de “choreza” que son propia de los códigos de la calle, donde el más astuto sobrevive, versus aquellos que llevan tiempo de permanencia en la hospedería y han logrado desprenderse de esos códigos.

Es en esta dinámica que se generan lazos y roles dentro de la hospedería que fortalecen la autoestima y el empoderamiento de los sujetos, lo posicionan dentro del espacio, todo esto sumado al tiempo de estadía y los vínculos que se generan entre compañeros y trabajadores de la hospedería, permiten que los participantes disminuyan su sensación de soledad, pero a su vez se vuelve un factor de riesgo al momento de hacer abandono de la hospedería e intentar independizarse, dentro de los relatos encontramos la verbalización de la sensación de soledad al momento de encontrarse arrendando un departamento, refieren que al llegar a su nuevo hogar se encuentran con un espacio donde no comparten con nadie, donde su mente empieza a trabajar de mala manera, ya que no existen instancias de interacción con otro, donde las responsabilidades básicas como despertar, comer o dormir no pasa por otros y no logran establecer dinámicas de responsabilidad ,lo que los termina deprimiendo, abandonando sus empleo y volviendo al consumo, instancia en la que vuelven a la hospedería, ya que refieren que es el único lugar que los puede contener.

Lo que nos lleva a pensar en que las dinámicas de convivencia dentro de la hospedería se vuelven en ataduras que impiden la reinserción social y el sentido de permanencia en el espacio es un impedimento para desarrollar vidas independientes

4. otro hallazgo encontrado en la investigación tiene relación con el nivel educacional y cultural de los usuarios participantes del espacio, el cual en su mayoría cuentan con enseñanza media rendida y muchos con algunos años de enseñanza superior cursa, solo una parte mínima de los usuarios no cuenta con ningún tipo de educación, lo que se contrapone a las estadísticas que arroja el segundo catastro nacional de personas en situación de calle.

Lo que nos permite inferir que la realidad de las personas en situación de calle ha cambiado de un tiempo a este, las nuevas necesidades que te llevan a llegar a dicha situación, no tienen directa relación con los prejuicios y estereotipos que se han desarrollado históricamente entorno a las personas en situación de calle, hoy nos vemos enfrentados a un nuevo paradigma de la calle , el cual habla de una situación transitoria que busca superarse, esto sumado a los altos índices de inflación , los bajos sueldos ,la deficiencia del estado para suplir las necesidades de los seres humanos y un fenómeno migratorio sin precedente, nos vemos enfrentados a un nuevo perfil de personas en situación de calle que no necesariamente están asociados al consumo y la delincuencia , si no a la necesidad imperiosa de conseguir una vivencia y un empleo que los ayude a romper dicha situación.

Para esto es necesario romper con los prejuicio y estereotipos tipos que nos generamos en torno a las personas en situación de calle, ya que es una instancia de la cual nadie se encuentra al margen, el riesgo de terminar en la calle esté sujeto a múltiples factores; las personas que viven en situación de calle no dejan de soñar, de buscar oportunidades para concretar sus proyectos, buscan la manera de volver a vincularse con su familia y de esta manera romper dicha situación que los mantiene estigmatizados por la sociedad.

5. Uno de los hallazgos más importantes dentro de la investigación tiene relación con la preparación y formación de los monitores de hospedería, según los requerimientos para optar al cargo de monitor solo se requiere tener cuarto medio rendido, es en este punto que queremos resaltar la importancia de preparar de mejor manera a las personas que se encuentran liderando dichos espacios de alta complejidad, el rol de monitor de hospedería es un perfil que está construido desde las experiencias personales y laborales del monitor, las herencias y consejos de algún monitor más antiguo y un alto nivel de carácter propio el cual es forjado con los años.

Es importante que un espacio que busca brindar herramientas y habilidades en el empoderamiento de la superación de la calle, cuente con personas que se encuentre preparados para atender situaciones de alta tensión, resolver conflictos, promover actividades comunitarias y pueda acompañar de buena manera los diversos procesos que vive una persona antes de superar la situación calle.

Es por esta razón que se hace urgente la profesionalización del cargo de manera que los profesionales que acompañen dichos procesos cuenten con las herramientas de contención necesarias para intervenir situaciones adversas, si bien el monitor busca realizar dicha acción, sus decisiones o forma de afrontar las situaciones van de la mano del conocimiento adquirido por la experiencia, pero eso también genera factores de riesgo, ya que un mal abordaje o un mal manejo de alguna crisis puede detonar en un abandono del proceso o en un retroceso importante de este.

La formación de dicho cargo debe ser responsabilidad de las instituciones y del estado, ya que son actores importantes dentro de los procesos de intervención, es dicho rol el que logra visualizar al participante en todas sus emociones durante el día y la noche es un actor principal en la vida de las personas que pernoctan y aquel que puede observar cambios de conducta, cambios físicos que se vuelven claves para intervenir a tiempo alguna situación tanto de salud física como de salud mental, en la fundación Hogar de Cristo , los monitores se ven vinculados a una escuela de formación la que se encarga periódicamente de formar a los monitores con diversas

herramientas tales como, intervención en crisis, entrevista motivacional, salud mental, abordaje de la crisis, intervención en trauma y reducción del daño, son cursos que les permiten enfrentar las diversas crisis desde otro escenario con mayor preparación.

Es importante contar con equipos que estén preparados para poder abordar diferentes situaciones y poder abordar sus diversas problemáticas de una mejor manera.

## **APORTES DEL TRABAJO SOCIAL**

Cuando hablamos sobre el trabajo social es necesario hablar de la conciencia ética y social, según la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajo social reunida en 2014, “el trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y liberación de las personas, en este sentido la profesión consta de varios principios que nos rigen como profesionales, la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social.

Teniendo en cuenta cada uno de los principios orientados al trabajo social con personas, mejorar su calidad de vida, podemos decir que, en relación a las personas en situación de calle, sus vivencia y experiencias, podríamos construir y elaborar diversas metodologías y teorías que vayan acorde a sus vivencias y les permitan el desarrollo de herramientas y habilidades prescindibles para poder insertarse dentro de la sociedad.

Considerando que estas personas se han visto en la obligación de resolver sus problemas de habitabilidad en lugares que no constituyen una vivienda, debemos tener claridad desde nuestra disciplina, que la realidad de las personas que habitan la calle no es solucionable con la entrega de un lugar donde vivir, sino que agrupa una serie de factores psicosociales que conllevan el vivir en esta condición.

El rol del trabajador social que interviene con personas que habitan la calle debe enfocarse en ayudar a devolver la dignidad a cada una de estas, como también reconstruir en conjunto los derechos que fueron vulnerados y privados durante las diversas etapas de su vida. También se debe tener como foco principal generar una reinserción en los diversos ámbitos de la vida de estas personas, ya sea desde el vínculo familiar, laboral, educacional, entre otras, para que pueda lograr ser parte nuevamente de la sociedad, buscando con esto que se genere una problematización y reflexión sobre su historia personal, intentando eliminar la

culpabilización y el concepto negativo que tienen de ellos mismos, reforzando sus habilidades y promoviendo el conocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes.

A su vez el trabajador social debe desarrollar o acompañar proceso de autonomía del usuario de tal manera prevenir vínculos de ayuda mal entendidos que terminen generando dependencias, es importante también tener en cuenta que la autonomía y la vinculación de los usuarios con las redes locales, permite que ellos se reconozcan como sujetos de derecho, que deben ser acogidos y atendidos con dignidad sin importar ante la entidad que se encuentren, históricamente tenemos la concepción que los pobres son del Hogar de Cristo, los niños del SENAME, los presos de las cárceles, que olvidamos que el trabajo en red facilita y abre mayores puertas a los sujetos, pero trabajamos bajo la fragmentación, por separados favoreciendo así procesos burocráticos que terminan entorpeciendo, fallando o abandonando procesos por las largas esperas y tramitaciones.

Existe una deuda pendiente con respecto a la intervención con personas en situación de calle, partiendo de la base que los principales actores sociales que buscan combatir dicho fenómeno nacen del mundo no gubernamental, y son los que ejecutan y generan dispositivos que intentan disminuir los altos índices de persona en calle, generando espacios para pernoctar, los cuales tiene como principal objetivo satisfacer las necesidades básicas de los usuarios y desde ese estímulo y mediante la adhesión que se consiga, poder generar planes de intervención según cada institución así lo entienda, no existen políticas públicas que ayuden a la prevención a la superación de la situación calle, existe una gran deuda por parte del estado, ya que no es capaz de suplir la necesidades básicas de sus ciudadanos, el derecho a un hogar es un derecho básico y universal que debe ser resuelto con rapidez, nadie puede estar tranquilo, ni desarrollar una vida tranquila cuando no cuenta con un espacio seguro donde resguardarse.

Volviendo al eje central del aporte del trabajo social a la intervención con personas en situación de calle, se hace sumamente necesario indicar que nuestra profesión mire en retrospectiva y pueda volver a las bases de su conformación, que corresponde a trabajar con los más desfavorecidos y desamparados de la sociedad,

ya que como se plantea en apartados anteriores las personas en situación de calle se encuentran dentro de un grupo totalmente marginado dentro de las esferas de las sociedades, generando una relación histórica de discriminación e invisibilización de esta realidad por parte de la ciudadanía

## Bibliografía

Abusleme, M. A. (2013). [http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Inclusion-y-exclusion-social-de-personas-mayores-en-Chile\\_Opiniones-percepciones-expectativas-y-evaluaciones-2013.pdf](http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Inclusion-y-exclusion-social-de-personas-mayores-en-Chile_Opiniones-percepciones-expectativas-y-evaluaciones-2013.pdf). Obtenido de [http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Inclusion-y-exclusion-social-de-personas-mayores-en-Chile\\_Opiniones-percepciones-expectativas-y-evaluaciones-2013.pdf](http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Inclusion-y-exclusion-social-de-personas-mayores-en-Chile_Opiniones-percepciones-expectativas-y-evaluaciones-2013.pdf): Inclusión y Exclusión Social de las personas mayores en Chile. Santiago: Senama - Facso U. Chile

Calle, R. (2005). *Acercamiento a una definición de Personas en Situación de*. Obtenido de [http://www.redcalle.cl/define\\_psc.asp](http://www.redcalle.cl/define_psc.asp)

CEPAL. (12 de mayo de 2020). *El desafío social en tiempos*. CEPAL.

Descartes, R. (1637). *El discurso del método*.

Ejecutiva, D., & Cristo, H. d. (2021). *Modelo Tecnico Hospederias* . santiago : se.

En Chile todos contamos, s. c. (2012). *José Joaquín Prieto, Francisca Márquez, Francisca Gallegos, Luis*. Santiago.

Estanislo, G. (Marzo del 2000). *Exclusion social y reduccion de la pobreza en America latina y el Caribe* .

*Fundacion Gente de Calle*. (s.f.). Obtenido de <https://www.gentedelacalle.cl/situacion-de-calle-y-derechos-humanos/>

Garcia- Lopez, P. R. (2008). <https://scielo.conicyt.cl/>. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/>: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-367X2016000100006](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-367X2016000100006)

- Goffman, E. (1963). *Estigama. La identidad deteriorada* .
- Honneth, A. (1992). *La lucha por el reconocimiento* . Barcelona .
- Ine. (15 de Abril de 2020). <https://www.ine.cl/prensa/2020/04/15/adultos-mayores-en-chile-cu%C3%A1ntos-hay-d%C3%B3nde-viven-y-en-qu%C3%A9-trabajan>. Obtenido de <https://www.ine.cl/prensa/2020/04/15/adultos-mayores-en-chile-cu%C3%A1ntos-hay-d%C3%B3nde-viven-y-en-qu%C3%A9-trabajan>.
- Judith Licea De Arenas, R. A. (2009). Alfabetización Tecnológica y Digital de Adultos Mayores. *Revista Iberoamericana de*, 72-77.
- Laforest. (1991). Introducción a la gerontología: el arte de envejecer. En Laforest, *Introducción a la gerontología: el arte de envejecer*.
- Lowick-Russell y Ossa. (2007). *El desafío de incluirlos a todos*.
- María José Rubio, Claudia Farfán, Ixca Kosok y Catalina Littin. (2011). *Fundación Superación de la Pobreza*. Obtenido de Fundación Superación de la Pobreza: <http://www.superacionpobreza.cl/>
- Mead, G. H. (1982). *Espíritu, Persona y Sociedad: Desde el Punto de Vista del Conductismo Social (Básica)*.
- Mead, G. H. (1991). *La Génesis Del Self y El Control Social*.
- MIDEPLAM. (2005). *Primer Catastro de Personas en Situación Calle*. Santiago.
- Ministerio de Desarrollo social. (2011). *Informe de Políticas Sociales*. Santiago. Obtenido de [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/ipos\\_2011.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/ipos_2011.pdf)
- Ministerio de DesarrolloSocial. (2011). *Informe políticas sociales*. Obtenido de [https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/ipos\\_2011.pdf](https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/ipos_2011.pdf)
- Morales, C. &. (2017 ). <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v7n2/1688-7026-pcs-7-02-00152.pdf>. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v7n2/1688-7026-pcs-7-02-00152.pdf>.

- OMS. (22 de Abril de 2016).  
[https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA69/A69\\_17-sp.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_17-sp.pdf). Obtenido de  
[https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA69/A69\\_17-sp.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_17-sp.pdf).
- OPS. (28 septiembre al 2 de octubre de 2015).  
<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/CD54-R11-s.pdf>. Obtenido de  
<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/CD54-R11-s.pdf>.
- Ossa, L. (2009). *Modelo Técnico programa Acogida*.
- Paul Spicker, S. A. (2014). *Pobreza un glosario internacional* .
- Peter L. Berger, T. L. (1968). *La construcción social de la realidad*. Madrid.
- R.Bogdan, S. T. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*.
- Saldivia, L. O., & Avalos, J. L.-R. ( 2007). *Personas en situación de calle:El desafío de incluirlos a todos*. sc: se.
- Sampieri, R., Hernández, C y Baptista, B. (2010). *Metodología de la investigación"* ( 8va. Edición. ed.). D.F. México: Mc Graw Hill.
- social, M. d. (2011). *Informe Políticas sociales*.
- Social, M. d. (2020). *Programa Noche digna*. Obtenido de  
<http://www.nochedigna.cl/centros-para-la-superacion/>
- Spicker, P. (2009). *Definiciones de pobreza: doce grupos de significado*. Buenos Aires.
- Tamer, E. &. (27 y 28 de Junio de 2013).  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27590/Documento\\_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27590/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Obtenido de  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27590/Documento\\_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27590/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Taylor, C. (2010). *El ser humano y el bien* .

V. Speck, R. (1989). *La intervención de red social, las terapias de red. teoría y desarrollo.*

# **ANEXOS**

## ENTREVISTA MONITORES

Buenos días somos Iris Morales Morales y Valentina Montecinos Saballa estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Nos encontramos cursando nuestro cuarto año universitario, en el cual estamos realizando nuestra investigación llamada: ***La importancia del vínculo entre el equipo de trabajo y los usuarios en situación de calle, residentes de la Hospedería Padre Álvaro Lavín del Hogar de Cristo y este cómo fortalece su desarrollo en lo personal, social y cultural, donde nos ponemos como Objetivo*** Analizar los vínculos existentes que se generan entre monitores de trato directo y usuarios en situación de calle, residentes en Hospedería Padre Lavín, a partir de sus propios relatos.

Le agradecemos por su participación, esta actividad tendrá una duración de 40 minutos aproximadamente.

- 1 ¿Cuántos años lleva trabajando con personas de la calle?
- 2 ¿Ha visto volver a los usuarios a la hospedería, después de haberse ido de ella por diversas razones? ¿Porque cree usted que lo hacen?
- 3 ¿Cree usted que el usuario además de una necesidad de acogida, tiene lazos afectivos con el hogar y los que trabajan ahí?
- 4 ¿Usted cree que aquí en la hospedería encuentran una red de apoyo?
- 5 ¿considera importante el vínculo entre usuario y monitor?
- 6 ¿Cómo considera usted que es el trato que se les da en el recinto a los usuarios?
- 7 según usted, ¿cuáles son las deficiencias que existen en el hogar?

8 ¿Usted cree que el usuario asimila el hogar, los compañeros y monitores como una red de apoyo?

9 ¿Qué siente usted cuando un usuario lo busca para un consejo o contarle algo que le apena o le preocupa?

10 ¿cómo se contiene a un usuario ante una crisis?

11 ¿Le ha tocado consolar algún usuario, recuerda alguna situación en particular?

12 ¿Considera usted que su rol como monitor ha sido importante en el transcurso de diferentes etapas de vida del usuario que ha acompañado en el desarrollo y procesos de estas?

13 ¿Se alegra usted cuando un usuario le cuenta un logro que ha tenido tras la perseverancia de este?

14 ¿Podría contarnos algún caso que conozca, en donde el vínculo afectivo encontrado en el hogar entre un monitor y un usuario haya sido importante para el desarrollo de su vida?

15 ¿Cómo equipo de monitores, conversan los avances de sus usuarios en el comportamiento de ellos?

**Fecha:**

### **FOCUS GROUP**

Buenos días somos Iris Morales Morales y Valentina Montecinos Saballa estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Nos encontramos cursando nuestro cuarto año universitario, en el cual estamos realizando nuestra investigación llamada: ***La importancia del vínculo entre el equipo de trabajo y los usuarios en situación de calle, residentes de la Hospedería Padre Álvaro Lavín del Hogar de Cristo y este cómo fortalece su desarrollo en lo personal, social y cultural, donde nos ponemos como Objetivo*** Analizar los vínculos existentes que se generan entre monitores de trato directo y usuarios en situación de calle, residentes en Hospedería Padre Lavín, a partir de sus propios relatos.

Esta actividad tendrá una duración de 1 hora aproximadamente. La idea es que puedan dialogar abiertamente y plantear sus puntos de vista respecto de preguntas que plantearemos. Es importante mencionar que esta actividad será grabada en audio (lo que fue autorizado previamente) y que además se tomará nota. Muchas gracias por su tiempo.

- 1. ¿Cómo se enteraron que existía este lugar?**
- 2. ¿Cuándo llegaron aquí, recuerdan cómo fue la recepción? ¿Cómo los recibieron?**
- 3 ¿Y ustedes sienten que el clima está más calmado en la hospedería?**
- 4. ¿Hoy día es diferente el trato con sus monitores y con sus compañeros?**

**5. ¿cuál es el motivo que los llevó a salir de este lugar porque se fueron espacio?**

**6. ¿Por qué la hospedería padre Lavín y no otro lugar?**

**7. ¿cuándo ustedes hablan de confianzas y eso cuando ustedes se acercan a un monitor y el monitor les da algún consejo o conversan con ellos cómo eso influye en sus vidas?**

**8 ¿La hospedería como institución ha colaborado en su desarrollo personal?**

**9. Me gustaría que nos contaran un poco ¿cuáles son sus sueños, sus metas a futuro?**

### **CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.**

*Declaro que se me ha explicado que mi participación en el trabajo de investigación de “análisis del vínculo emocional existente, entre monitores de trato directo y usuarios en situación de calle, de la Hospedería Padre Álvaro Lavín, del Hogar de Cristo ¿Cuál es la importancia que este exista del vínculo entre trabajadores y usuarios de la hospedería Padre Álvaro Lavín ” Consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.*

*Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de video y/o audio para su posterior transcripción y análisis, los cuales podrán tener acceso las investigadoras responsables del estudio. Declaró que las investigadoras Responsable del estudio, Valentina Montecinos Saballa e Iris Morales Morales, me han informado sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.*

*Asimismo, declaro estar informado de que los resultados y su divulgación serán en estricta confidencialidad y tendrán como producto un informe, para ser presentado en la presentación del Trabajo Investigación Final de Trabajo Social de la Universidad Academia Humanismo Cristiano.*

*Por lo tanto, como participante, aceptó la invitación en forma libre y voluntaria, entendiéndolo que puedo abandonar la entrevista en cualquier momento, sin que eso signifique perjuicio alguno para mí.*

*He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.*

*Santiago \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021*

\_\_\_\_\_

*Firma participante*

*Firma entrevistador*