



**Universidad de Concepción**  
Dirección de Postgrado  
Facultad de Ciencias Sociales  
Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.

**SITUACIÓN DE CALLE Y DERECHOS HUMANOS: LOS  
SIGNIFICADOS DE ACTORES SOCIALES VINCULADOS A LOS  
CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN CALLE DEL  
PROGRAMA NOCHE DIGNA EN EL GRAN CONCEPCIÓN.**

Tesis para optar al Grado de Magister en Trabajo Social y Políticas Sociales

POR: Juan José Soto Garay.

PROFESORA GUÍA: Dra. Carla Vidal Figueroa.

Departamento de Trabajo Social

Facultad de Ciencias Sociales

Universidad de Concepción

Concepción, Chile 2024



**Universidad de Concepción**

Dirección de Postgrado

Facultad de Ciencias Sociales

***Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.***



Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento.



*Agradecimientos:*

*Expreso mi profundo agradecimiento a todas las personas que contribuyeron en mi proceso de aprendizaje. En especial, agradezco a mi familia, destacando el papel fundamental de mi querida Madre Angy, quien ha sido mi constante motivación y el faro que me ha guiado en la búsqueda de mis sueños.*

*Agradezco de manera especial todas mis amistades, y también a mis compañeras de magíster, a Kathy, sobre todo, a Lissette, que se han convertido en una amiga entrañable, brindándome un apoyo inquebrantable a lo largo de esta travesía.*

*Mi reconocimiento también se dirige a mi profesora guía, Carlita, cuyo respaldo y estímulo fueron cruciales en cada etapa de este desafío, su constante apoyo ha sido un motor invaluable en este proceso.*

*Quiero extender mi más sincero agradecimiento a los informantes de mi investigación, a esas valientes personas en situación de calle que compartieron sus experiencias de supervivencia y a los profesionales que generosamente aportaron sus percepciones y conocimientos sobre el Sinhogarismo.*

*Finalmente, extiendo mi gratitud al Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Concepción por proveerme de herramientas metodológicas y por fortalecer el compromiso ético inherente a la disciplina del Trabajo Social, el cual se orienta a contribuir al avance del conocimiento científico en aras de la justicia social.*



## TABLA DE CONTENIDO

<b>Índice de tablas</b> .....	6
<b>Índice de figuras</b> .....	7
<b>Índice de Matrices.</b> .....	7
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	10
<b>CAPITULO I</b> .....	13
Introducción .....	14
1. Planteamiento del problema. ....	15
1.2 Justificación del problema de investigación. ....	32
<b>CAPITULO II</b> .....	36
2. Marco referencial.....	37
2.1 Marco normativo: .....	37
2.2 Marco teórico.....	52
2.2.1 Enfoque de los derechos humanos.....	52
2.2.3 Teoría Ecológica de Desarrollo Humano - Urie Bronfenbrenner, 1987.....	62
2.3 Marco conceptual. ....	68
2.4 Marco empírico o Estado del arte.....	80
<b>CAPITULO III</b> .....	94
3.1 Objetivo general .....	95
3.2 Objetivos específicos.....	95
3.3 Objeto de estudio.....	96
3.4 Preguntas de investigación .....	96
3.5 Supuestos preliminares.....	96
<b>CAPITULO IV</b> .....	97
4. <i>Metodología</i> .....	98
4.1 Diseño.....	98
4.2 Perspectiva Teórica.....	99
4.3 Tipo de estudio. ....	100



4.4	Diseño muestral.....	101
4.4.1	Muestreo Teórico.....	102
4.4.2	Selección de Contextos.....	103
4.4.3	Selección de Informantes y Perfiles. ....	105
4.5	Técnicas de recolección de datos o levantamiento de información: .....	106
4.6	Plan de análisis. ....	112
4.7	Lógica de análisis. ....	115
4.8	Soporte informativo Atlas.Ti.....	116
5.	Aspectos éticos. ....	116
5.1	Consentimiento informado. ....	118
5.2	Prever los riesgos a los que se exponen los participantes del estudio. ....	119
5.3	Criterios de rigor metodológico.....	120
5.4	planificación diseminación de resultados .....	122
<b>CAPITULO V.....</b>		<b>124</b>
6.	Resultados: .....	125
6.1	Resultados técnica n°1: Entrevista en Profundidad – Participantes. ....	125
6.2	Resultados técnica N°2: grupo de discusión - profesionales.....	201
<b>CAPITULO VI.....</b>		<b>230</b>
7.	Discusión de resultados y conclusiones. ....	231
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>280</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>289</b>
•	Anexo N°2: Ficha Selección de participantes.....	292
•	Anexo N°3: Ficha Control de calidad.....	293
•	Anexo N°4: Guía de entrevista para ejecutores. ....	294
•	Anexo N°5: Guía de entrevista Grupo de Discusión. ....	297
•	Anexo N°6: Cronograma, fases de la investigación cualitativa (Verd y Lozares, 2016). ....	300



## Índice de tablas

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
Tabla N°1: Dimensiones de las personas sin hogar.	24
Tabla N°2: Lugar donde duermen habitualmente las PSC por tramo de edad.	26
Tabla N°3: Distribución por sexo y grupos de edad segundo catastro PSC.	27
Tabla N°4: Resumen instrumentos de registro y domiciliación Chile.	28
Tabla N°5. Definición de los Centros de Bajo Umbral.	49
Tabla N°6. Definición de los Centros de Alto Umbral.	52
Tabla N°7: Vivienda Con Apoyo.	54
Tabla N°8: Diferencias de los enfoques basados en necesidades y derechos.	57
Tabla N° 9: Perfiles y Criterios de inclusión y exclusión.	108
Tabla N° 10: Definiciones y acciones para resguardar los criterios de calidad y rigor.	124
Tabla N° 11: Plan de diseminación de resultados.	128



### **Índice de figuras.**

Figura N°1: Modelo contextual de la entrevista de investigación.	111
Figura N° 2: Diferencias grupos de discusión y grupos focales.	114
Figura N° 3: Análisis exploratorio entrevistas en profundidad.	133
Figura N° 4: Análisis exploratorio grupo de discusión.	208

### **Índice de Matrices.**

Matriz: participantes de entrevistas en profundidad.	134
Matriz A: Trabajo de Campo Entrevista en profundidad Obj. N° 1.	135
Matriz B: Trabajo de Campo Entrevista en profundidad Obj. N°2.	161
Matriz: participantes del Grupo de Discusión.	209
Matriz C: Trabajo de Campo Grupo de discusión Obj. N°3.	211



## **RESUMEN**

La situación de calle o sinhogarismo constituye uno de los problemas sociales más graves en cuanto a la vulneración de derechos humanos. Este fenómeno, que afecta a una vasta y diversa población, se caracteriza por la convergencia de múltiples factores que limitan el ejercicio y protección de los derechos fundamentales de quienes lo experimentan.

El presente estudio cualitativo, enmarcado en la perspectiva teórica de la fenomenología, investigó los significados atribuidos a las acciones de promoción y protección de los derechos humanos en los Centros Temporales para la Superación (CTS) en el Gran Concepción. Para ello, se utilizaron dos técnicas: entrevistas en profundidad con personas en situación de calle y un grupo de discusión con profesionales del área.

Los hallazgos de este estudio subrayan la necesidad de adoptar un enfoque integral y participativo en el abordaje del sinhogarismo. Así mismo, se destaca la importancia de reforzar las alianzas intersectoriales con los servicios y la sociedad civil, elementos fundamentales para construir una sociedad más justa y equitativa.

Por otro lado, pese a que las personas en situación de sinhogarismo valoran altamente sus derechos humanos, no logran ejercerlos plenamente debido a la exclusión social que enfrentan. Sus relatos revelan una serie de vejaciones a lo largo de su ciclo vital, muchas de ellas originadas en contextos vulnerables ligados al mundo delictual. Se observan violaciones estructurales de derechos, evidenciadas por la falta de seguridad, recursos y protección frente a situaciones complejas, incluso dentro de los propios CTS.



Asimismo, existe una valoración dispar de los CTS de Bajo y Alto Umbral. Los primeros son percibidos como menos eficaces en la protección de derechos fundamentales, debido a los desafíos de convivencia y adaptación derivados de la diversidad de perfiles en situación de calle. Esta diversidad complejiza el trabajo de los equipos profesionales, quienes además cuentan con limitados espacios de capacitación.

Los profesionales del área tienen una comprensión profunda del fenómeno del sinhogarismo, reconociendo la exclusión social y la carencia de recursos como elementos centrales de la problemática. No obstante, también reconocen las capacidades de las personas en situación de calle para afrontar procesos de superación. En este sentido, la socioeducación en derechos humanos es esencial para empoderar a las personas sin hogar y promover su autonomía.

Las intervenciones psicosociales resultan vitales para fomentar la autonomía y la vinculación con diversos servicios, aunque se ven obstaculizadas por una evidente carencia de recursos en estos programas sociales. Esta falta de recursos promueve una alta rotación de profesionales y genera intervenciones inadecuadas que pueden llevar a la institucionalización involuntaria de los usuarios, incrementando su inestabilidad.

Este estudio admite la comprensión de la complejidad del sinhogarismo y resalta la importancia de adoptar enfoques integrales en su tratamiento, que promuevan la protección de los derechos humanos. Finalmente, aunque los CTS presentan notables desafíos, se advierte que contribuyen significativamente al bienestar y la superación integral de las personas en situación de calle en el Gran Concepción.



## **ABSTRACT**

Homelessness constitutes one of the most serious social problems in terms of human rights violations. This phenomenon, affecting a vast and diverse population, is characterized by the convergence of multiple factors that limit the exercise and protection of fundamental rights for those who experience it.

This qualitative study, framed within the theoretical perspective of phenomenology, investigated the meanings attributed to actions promoting and protecting human rights in the Centros Temporales para la Superación (CTS) in Gran Concepción. Two techniques were employed: in-depth interviews with homeless individuals and a discussion group with professionals in the field.

The findings of this study underscore the need for an integral and participatory approach to addressing homelessness. Additionally, the importance of strengthening intersectoral alliances with services and civil society is highlighted, as these are fundamental elements for building a more just and equitable society.

On the other hand, although homeless individuals highly value their human rights, they are unable to fully exercise them due to the social exclusion they face. Their narratives reveal a series of violations throughout their life cycle, many originating in vulnerable contexts linked to the criminal world. Structural rights violations are observed, evidenced by a lack of security, resources, and protection in complex situations, even within the CTS themselves.



Furthermore, there is a disparate evaluation of Low and High Threshold CTS. The former are perceived as less effective in protecting fundamental rights due to the challenges of coexistence and adaptation arising from the diversity of profiles among the homeless population. This diversity complicates the work of professional teams, who also have limited training opportunities.

Professionals in the field have a deep understanding of the phenomenon of homelessness, recognizing social exclusion and a lack of resources as central elements of the problem. However, they also acknowledge the capabilities of homeless individuals to overcome their circumstances. In this sense, human rights education is essential for empowering homeless people and promoting their autonomy.

Psychosocial interventions are vital for fostering autonomy and connecting individuals with various services, although they are hindered by a clear lack of resources in these social programs. This resource shortage leads to high professional turnover and inadequate interventions that can result in the involuntary institutionalization of users, increasing their instability.

This study allows for a deeper understanding of the complexity of homelessness and highlights the importance of adopting comprehensive approaches in its treatment that promote the protection of human rights. Finally, although the CTS face notable challenges, they are shown to significantly contribute to the well-being and overall recovery of homeless individuals in Gran Concepción.



**Universidad de Concepción**

Dirección de Postgrado

Facultad de Ciencias Sociales

**Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.**



*Esta investigación surge de la necesidad de explorar las estrategias para proteger y promover los derechos humanos de las personas sin hogar con la finalidad de contribuir a mejorar el trabajo de los Centros Temporales para la Superación de la situación Calle (CTS) en el Gran Concepción. En este sentido, en un inicio se planeó trabajar colaborativamente en el estudio con los ejecutores locales del programa social "Noche Digna".*

*Sin embargo, en 2023 surgió un escándalo político conocido como el "Caso Fundaciones", que implicó acusaciones de mal uso de fondos públicos. Este contexto llevó a que muchas organizaciones locales retiraran su apoyo al estudio, poniendo en riesgo su viabilidad. Como resultado, se descartó la colaboración con los ejecutores de los Centros Temporales para la Superación, lo que obligó a replantear los objetivos y la muestra del estudio. Finalmente, se decidió incorporar a personas en situación de sinhogarismo y a profesionales con experiencias relevantes en los CTS, que hayan estado vinculados a dichos programas.*



**Universidad de Concepción**  
Dirección de Postgrado  
Facultad de Ciencias Sociales  
*Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.*

# CAPITULO I





## **Introducción**

A lo largo de la historia, siempre han existido personas desprotegidas que forman parte de los grupos humanos con mayor vulnerabilidad social, entre ellas las personas en situación de calle. Diversos estudios indican que la principal causa del sinhogarismo se reduce a la carencia de una vivienda, un espacio físico que les permita contar con privacidad y resguardo.

Es decir, durante años se ha considerado que contar con una vivienda es fundamental para ser reconocido como ciudadano, y aquellos que carecen de recursos para acceder a este derecho humano son marginados y deben lidiar con una carga sociocultural negativa que promueve la discriminación y la exclusión social.

Este problema social vulnera gravemente los derechos humanos y las situaciones que llevan al sinhogarismo, perpetúa el fenómeno, generando la cronicidad de las trayectorias en la calle. Entre estas situaciones se encuentran la imposibilidad de acceder a una vivienda, patologías de salud mental, consumo problemático de alcohol y drogas, violencia intrafamiliar, explotación infantil, abusos, negligencia familiar y discriminación de referentes significativos por pertenecer a la comunidad LGTBIQA+, entre otros.

El Estado de Chile, al suscribir y ratificar tratados internacionales, se compromete a tomar acción frente al fenómeno e implementa programas sociales para proteger los derechos humanos de estas personas. De ahí la relevancia del presente estudio, que busca *“describir los significados atribuidos por los actores sociales vinculados a los Centros Temporales para la Superación (CTS) del Gran Concepción a las acciones de promoción y protección de los derechos humanos en torno a la superación de la situación de calle”*.



## **1. Planteamiento del problema.**

Las personas en situación de calle constituyen un grupo de personas discriminadas, marginadas y excluidas de la sociedad, su existencia se ha dado a través del tiempo en todo el mundo, es decir, desde la antigüedad vivir en la ciudad ha sido sinónimo de civilización, entendida esta desde la lógica de ocupar un espacio bajo techo y en privado, desde esta perspectiva se estableció el urbano acto de brindar civilización. Sin embargo, con el tiempo esta idea fue decantando a una noción de ciudadanía excluyente y no inherente a la dignidad humana, es así como, en nuestro país esta cruda realidad no ha sido la excepción, ya que, en Chile existen un gran número de personas experimentando el abandono y el frío de las calles (Piña, 2019 Pág. 1).

La situación de calle o el sinhogarismo, perturba los derechos humanos de las personas, atentando contra la dignidad humana, afectando a un conjunto de derechos políticos, económicos, sociales y culturales los cuales se encuentran garantizados en el marco jurídico nacional como internacional. Es así como, en la Constitución Política de la República de Chile (1980), los podemos encontrar en su artículo 19; además, de los diversos Tratados Internacionales ratificados por el país y que se encuentran en plena vigencia.

La situación de calle se reconoce mundialmente como un problema de grave vulneración de derechos humanos, y sus causas de entrada, trayectoria en calle y permanencia pueden perpetuar dicha situación, por lo que la intervención del Estado primeramente y de la sociedad civil en segundo lugar es fundamental para el tratamiento del problema por los países. Según el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2020 Pág. 10) en el mundo



existen alrededor de 100 millones de personas sin hogar, llegando a esta situación por diversos motivos y sobreviven en condiciones inhumanas.

Concretamente la principal causa del sinhogarismo ocurre porque las personas no cuentan ni pueden acceder por sus medios a la vivienda y los apoyos que necesitan, careciendo de redes de apoyo que contribuyan a la superación de su situación en la mayoría de los casos. Por otro lado, entre los factores que contribuyen a la cronicidad de la problemática destacan factores económicos y socio estructurales, como escasez de viviendas asequibles, factores individuales o relacionales como la VIF o el trauma personal, y el consumo problemático de alcohol y drogas según The Homeless Hub (2013) citado en Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2020 Pág.10).

Vivir en la calle es la manifestación más clara de que el derecho a la vivienda ha sido vulnerado, por tanto, la seguridad personal y “ontológica” también. Según FEANTSA (2016 Pág. 44), citado en Ministerio de Desarrollo Social (2020 Pág. 10.), esta situación da cuenta que no contar con vivienda contribuye a perder el sentido de seguridad, certeza y predictibilidad en la vida lo cual se asocia a la tenencia de un hogar estable.

El saber dónde se pertenece, representa una condición mínima para el desarrollo de las personas a nivel de bienestar físico y social, es así como, la falta de techo dificulta la posibilidad de tener un lugar en la comunidad, en la vida económica, social y con ello integrarse al mundo laboral. El derecho a una vivienda es un derecho humano y, por tanto, interdependiente, indivisible e interrelacionado con otros derechos fundamentales, de ahí que el sinhogarismo cuya principal causa guarda estrecha relación con la carencia de habitabilidad y representa un problema de carácter multidimensional, lo cual es determinante



para comprender los efectos negativos que tiene el no contar con una vivienda estable y “habitar la calle”. (Ministerio de Desarrollo Social, 2020).

Referente a las normas del derecho internacional que Chile se obliga a dar cumplimiento en materia de derechos fundamentales, se encuentra la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), Convención americana sobre los derechos humanos (Pacto San José de Costa Rica) y la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, entre otras.

Con relación a los derechos, en las últimas décadas del siglo XX a nivel latinoamericano se produjo un conjunto de procesos políticos y sociales, como la redemocratización de los países, la concreción de acuerdos de paz en Centroamérica y la ofensiva de las corrientes neoliberales (en lo económico) y neoconservadora (en lo político), acompañados dichos procesos de la reconceptualización de los derechos humanos y la democracia, por medio del reconocimiento normativo de sujetos y la identificación, así como la incorporación de las problemáticas sociales antes inexistentes en las agendas públicas y programas de gobiernos según indica Güendel (2002) citado en Giménez & Valente (2010).

Siguiendo a Abramovich, (2006a) citado en Giménez & Valente (2010), si bien en un comienzo el concepto de derechos humanos estuvo orientado hacia la imposición de límites y obligaciones (libertades negativas) a los Estados en favor de evitar la reedición de las violaciones sistemáticas ocurridas en la década de los setenta u ochenta. En la actualidad el desarrollo del derecho interamericano y universal tiende al reconocimiento no sólo de lo que

pág. 17



el Estado debe abstenerse de realizar sino también, a lo que se obliga (libertades positivas) con el objetivo de dar pleno ejercicio de los derechos humanos a las personas.

Según Giménez & Valente (2010), las políticas públicas no han logrado incluir el lenguaje de los derechos en sus normas, lo cual queda demostrado en la insuficiente o ausencia de mecanismo de participación de la ciudadanía, todo lo cual impide puntos de encuentro entre las políticas y los derechos humanos.

Retomando el argumento enunciado previamente, Chile se ha obligado internacionalmente a la promoción y protección de los derechos humanos a partir de la suscripción de los instrumentos internacionales mencionados, los cuales constituyen el marco de las Naciones Unidas y del propio Sistema interamericano que busca la protección de los derechos humanos (Vargas, 2020 Pág. 1).

La inobservancia del fenómeno planteado constituye una evidente vulneración de los derechos de las personas en situación de calle, quienes son sujetos de derechos. La exclusión social limita el libre ejercicio de sus derechos, una situación que se ha vuelto más compleja debido al actual contexto sociosanitario. Según indica la CEPAL (2020, pág. 1), a nivel mundial y sin precedentes, se ha generado una fuerte crisis sanitaria, humana y económica como consecuencia de la pandemia provocada por el COVID-19.

América Latina y el Caribe enfrentan un momento de crisis inusitada por la pandemia, la cual solo es comparable con un contexto de guerra. Esta situación, deja a nuestra región en una posición más débil que el resto del mundo, es así como, en atención a lo planteado por CEPAL la caída del PIB en 2020 alcanzó un 1.8%, generando fuertes contracciones en



los países entre el 3% al 4% o más, según las medidas que tomen para enfrentar la crisis. (CEPAL, 2020 Pág. 2).

En tal sentido, en cuanto a los efectos a corto plazo por la crisis según dicha institución, los países enfrentarían un fuerte aumento del desempleo y disminución de los ingresos, contribuyendo al alza de la pobreza y pobreza extrema. En el caso de Chile, el país ha debido hacer frente a una fuerte inflación reflejado en un aumento del precio de los bienes y productos, inclusive aquellos que componen la canasta básica, inquietando a los grupos sociales menos favorecidos (CEPAL, 2020 Pág. 2).

La pérdida de puestos laborales y en consecuencia de los ingresos, constituye un factor de riesgo para las personas principalmente para aquellas en situación de pobreza o pobreza extrema, quienes pueden llegar al fenómeno del sinhogarismo, fenómeno social que se vincula con una serie de factores como la exclusión social, la pobreza, la desigualdad, discriminación étnica y racial, tratándose de un complejo problema multidimensional que imposibilita la cohesión social. (CEPAL, 2020 Pág. 5).

Referente a los datos ofrecidos por CASEN, al inicio de la pandemia el año 2020, la tasa de pobreza total en Chile fue de un 10,8% compuesta por un 4,26% de pobreza extrema y un 6,56% de pobreza no extrema. En otras palabras 89,2% (17.420.295) constituyen las personas no pobres, mientras que un 6,6% (1.280.953) son las personas pobres no extremos y un 4,3% (831.232) son las personas que se encuentran en extrema pobreza. (CASEN, 2020 Pág. 11).



Según CASEN (2020 Pág. 12) respecto a la incidencia de la pobreza y pobreza extrema en la población, en términos comparativos se aprecia un alza respecto del estudio realizado previamente en 2017, es así como respecto de la pobreza no extrema y pobreza extrema, éstas varían de 8,6% y 2,3% en 2017 a 10,8% y 4,3% respectivamente en el año 2020, consecuencia de la pandemia, situación que deja a las personas en una notoria vulnerabilidad. Sin embargo, el sinhogarismo es un fenómeno que no necesariamente se asocia a situaciones de pobreza sino más bien a problemas de exclusión y vulnerabilidad social (Irrázaval, 2018).

Según Busso (2001) citado en Sánchez & Egea (2011), referente a la vulnerabilidad indica que, *“todas las personas, grupos y comunidades son vulnerables en mayor o menor grado, ya sea por factores ambientales, demográficos, socioeconómicos, políticos, jurídicos y culturales, entre otros muchos motivos que involucran riesgos e inseguridades, que condicionan el grado y tipo de vulnerabilidad”*.

Según CEPAL (2002) citada en Sánchez & Egea (2011), la vulnerabilidad se puede plantear en términos de una ecuación, donde vulnerabilidad social es el resultado de sumar los riesgos; mecanismos y recursos para enfrentarlos, y la capacidad para adaptarse, es decir, *“Vulnerabilidad = exposición a riesgos + incapacidad para afrontarlos + inhabilidad para adaptarse activamente”*.

Las personas en situación de calle en adelante PSC, cuentan con capacidades o activos, los cuales pueden constituir recursos, ya sean *inmateriales* como su autoimagen, autonomía, autoestima y seguridad para enfrentar procesos de superación, etc., o bien *recursos materiales* los cuales pueden provenir de ellos al insertarse al mundo laboral formal



y/o informal, o bien del Estado como lo son los Centros Temporales para la Superación en adelante CTS, que brindan prestaciones de alimentación, servicios básicos, alojamiento y orientación todo lo cual tributa a la superación del sinhogarismo (Sánchez & Egea, 2011).

Frente a la dura realidad de las personas en situación de calle, resulta de vital importancia prestar atención a dichos recursos para elaborar acciones que protejan y promuevan sus derechos humanos, en tal sentido, avanzar en habitabilidad en cuanto derecho básico es fundamental para sus procesos de superación (Fundación gente de la calle, 2017 Pág. 11).

Para la Fundación gente de la calle (2017 Pág. 11), la habitabilidad contribuye a la inserción social, revinculación familiar, rehabilitación y ocupación laboral, garantizando el resguardo de su dignidad y al mismo tiempo posibilitando la reconstrucción de sus proyectos de vida, por lo que, desde esta lógica se contribuye al pleno ejercicio de sus derechos civiles, políticos, así como a sus derechos económicos, sociales y culturales (DESC).

La problemática del sinhogarismo, además, dice relación con una situación multicausal y multidimensional, que requiere en consecuencia, nuevas miradas para abordar el fenómeno, el que debe contemplar un horizonte ético y jurídico que posibilite la irrupción de la situación de calle y al mismo tiempo permita la integración social a todo nivel (Fundación gente de la calle, 2017 Pág. 3).

Cabe preguntarnos entonces, ¿quiénes son las personas en situación de calle?, al respecto no existe una respuesta única a esta interrogante, ya que las personas que habitan la



calle difieren en sus características, lo que dificulta la elaboración de un perfil determinado para atender esta realidad. Sin embargo, en Chile se han elaborado algunas definiciones.

La Fundación Gente de la Calle (2017, pág. 5) define a las personas en situación de calle como aquellas que habitan o pernoctan en lugares públicos como plazas, sitios eriazos, calles, autopistas, hospitales, servicentros, entre otros. También incluye a quienes recurren a prestaciones de organismos públicos o privados, como albergues y hospederías, o a los Centros Temporales para la Superación (CTS) del Programa Noche Digna. Aunque teóricamente se considera una situación temporal, la trayectoria en la calle promedia cinco años.

En cuanto a la definición operacional y normativa utilizada por la política pública, desde 2013, con la entrada en vigor de la Ley N°20.595, la cual introduce el ingreso ético familiar y establece bonos y transferencias condicionadas para las familias en extrema pobreza, además de crear el subsidio al empleo de la mujer, el Decreto N°29, artículo 3, N°9 del Ministerio de Desarrollo Social define a las personas en situación de calle en los siguientes términos:

*“Son personas y/o familias, que carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares públicos o privados, que no tienen las características básicas de una vivienda, aunque cumplan esa función (no incluye campamentos)” y, asimismo, “aquellas personas que de conformidad con una reconocida trayectoria de situación calle, según determine el ejecutor del programa eje, reciben alojamiento temporal o por períodos significativos, provisto por instituciones que les brindan apoyo biopsicosocial”.*



(Fundación gente de la calle, 2017 Pág. 6).

El concepto guarda estrecha relación con el derecho a la vivienda, donde el criterio de “habitabilidad” se utiliza para definir el problema, pero dicha dimensión no visibiliza las múltiples complejidades vinculadas al fenómeno y que advierten quienes “habitan” o “pernoctan”, además, no establece los criterios para definir la “trayectoria calle” que da lugar a la caracterización de una persona en dicha situación (Fundación Gente de la Calle, 2017 Pág. 6). Sin embargo, para efectos del presente estudio se entenderá por PSC en los términos de la definición nominal de la política pública indicada previamente.

Las “personas en situación de calle” se constituyen como una de las manifestaciones más extremas de la pobreza, se trata de una problemática internacional por lo que no tan solo se suscita en Latinoamérica y el Caribe. En Estados Unidos como en Europa, el fenómeno suele denominarse “Homeless”, entendida como *“aquella persona que carece de una residencia permanente ya sea que vive en la calle, en un refugio o albergue, o en un espacio abandonado o vehículo”*. Es el reconocimiento de la inestabilidad de su situación de vivienda el aspecto crítico para ser categorizado como persona sin hogar (Irrázaval, 2008 Pág. 18).

Por otro lado, y en atención a los elementos para caracterizar a las personas en situación de calle, otro aspecto a considerar hace alusión a las dimensiones que describen esta realidad de personas sin hogar, las cuales fueron propuestas por el Observatorio Europeo de los Sin Hogar citado en Irrázaval (2008 Pág. 18) y que se explicita en el Esquema N°1.



**Tabla N°1: Dimensiones de las personas sin hogar.**

<b>Dimensión física:</b>	<b>Dimensión Social:</b>	<b>Dimensión legal:</b>
La persona simplemente no tiene un techo bajo el cual ampararse para dormir. Esta dimensión también podría ampliarse a personas que teniendo un “techo”, su lugar de habitación es inadecuado.	La persona no tiene un espacio privado para mantener sus relaciones sociales.	La persona no tiene derecho para permanecer en el espacio que habita.

Fuente: Observatorio Europeo de los Sin Hogar citado en Irarrázaval, 2018.

Siguiendo lo planteado por MIDEPLAN (2005) citado en Celic (2016), durante el inicio del siglo XX en Chile, el Estado buscó implementar los primeros programas sociales, y en forma incipiente comienzan a establecerse las políticas sociales dando lugar a un Estado más presente que asume la responsabilidad de prestar atención y asistencia a la población en situación de pobreza, que hasta aquel entonces se abordaba exclusivamente desde la caridad de los sectores privados.

En esta época, indica Celic (2016 Pág. 5), la pobreza pasó a ser considerada una cuestión de justicia social. Con este cambio en la forma de abordar la cuestión social, el país triplicó el gasto fiscal destinado a los programas sociales alcanzando-altos niveles de desarrollo social en relación con los países vecinos, sin embargo, dichas normas sociales se abocaron a los trabajadores afiliados al seguro social y a las poblaciones urbanas, quedando invisibilizadas las personas en situación de calle.



En aquel entonces, la falta de reconocimiento de esta realidad era tan tal que no existen datos oficiales que reflejen la magnitud de la problemática. No obstante, el impacto de la Primera guerra Mundial fue tan profundo que desencadenó el cierre de las salitreras, provocando una migración masiva de obreros hacia las ciudades, lo que resultó en un considerable aumento de la población sin hogar, quienes quedaron a merced de la caridad (MIDEPLAN, 2005).

Con el paso de los años, la situación de sinhogarismo persistió, y las iniciativas de asistencia seguían siendo responsabilidad del sector privado, quienes proveían alojamiento, alimentos e intervenciones de carácter psicosocial. Según Wong, Osorio & Farías (2017), en el año 2003 se constituyó la denominada “Red Calle”, una agrupación de instituciones privadas dedicadas a abordar este problema social, la cual solicitó al presidente, Ricardo Lagos, la realización del Primer Catastro de Personas en Situación de Calle, llevado a cabo en junio de 2005 por MIDEPLAN en colaboración con organizaciones de la sociedad civil. A partir de ese año, se inició una política sistemática de protección a las personas en situación de calle.

El Primer Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, realizado entre el 28 y el 29 de julio de 2005, registró a 7.254 personas en esta situación. Estas personas se encontraban distribuidas en 80 comunas y ciudades de Chile con más de 40.000 habitantes, donde se aplicó el instrumento de medición. El estudio reveló que el 85% de los casos eran hombres solteros, con un promedio de edad de 46 años y una trayectoria en la calle de aproximadamente 6,6 años (MIDEPLAN, 2005).



Según la misma institución, el catastro permitió hacer visible la realidad de personas que, junto con la pobreza y la miseria, cargan con una historia de soledad, olvido y exclusión social. Por otro lado, según indica Irrarrázaval (2008) entre las razones que llevaron a las PSC a esa situación, las/los encuestados señalaron conflictos con sus familias de origen y motivos económicos. En la siguiente tabla se da cuenta del lugar donde pernoctaban dichas personas.

**Tabla N°2: Lugar donde duermen habitualmente las PSC por tramo de edad.**

Tramo de edad	Lugar donde pernoctaban habitualmente por tramo de edad (porcentaje sobre el total) <sup>1</sup>		
	Hospedería	Calle	Total
Grupo I - < de 29 años	317 6,2%	530 10,3%	847 16,5%
Grupo II - 30 a 59 años	1.268 24,7%	1.599 31,1%	2.867 55,8%
Grupo III - > 60 años	1247 55,1%	175 3,4%	1422 27,7%
<b>Total</b>	<b>2.832</b> <b>55,1%</b>	<b>2.304</b> <b>44,9%</b>	<b>5.136</b> <b>100,0%</b>

Fuente: MIDEPLAN, División Social, 2005.

La relevancia del estudio permitió contar con una primera caracterización de las personas que habitaban la calle, y con ello se impulsa el año 2006 las primeras acciones políticas con miras a la promoción y protección de los derechos de las personas en situación de calle visibilizando la crudeza de dicha realidad. (Wong, Osorio & Farías 2017).

Referente al Segundo Catastro de Personas en Situación de Calle llevado a cabo el año 2011, dio cuenta que el total de personas en dicha situación alcanzó 12.255 personas, las cuales se concentraban en la región metropolitana con un 47%, además, un 83.1% de dichas

<sup>1</sup> Si bien el total de la población en situación de calle fue de 7.254 personas, debido al cruce realizado se logró un universo de 5.136 casos válidos, lo que corresponde al 70,8% del total de la población en situación de calle.



personas correspondían a varones y un 16.2% eran mujeres. De este número un 43% pernoctaba bajo techo haciendo uso de algún dispositivo y un 56.2% pernoctaba en calle, según Ministerio de Desarrollo Social y Familia citado en Piña (2019).

**Tabla N°3: Distribución por sexo y grupos de edad segundo catastro PSC.**

Edad por tramos	Hombre		Mujer		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 18 años	473	5,0%	259	14,2%	732	6,4%
18 - 49 años.	4.812	50,4%	1.036	56,8%	5.848	51,5%
50 -59 años.	1.987	20,8%	270	14,8%	2.257	19,9%
60 años y más.	2.270	23,8%	259	14,2%	2.529	22,3%
<b>Total</b>	<b>9.542</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.820</b>	<b>100,0%</b>	<b>11.366</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Segundo Catastro de Personas en Situación de Calle (2011) Citado en DIPRES (2015).*

El año 2016, el Ministerio de Desarrollo Social decide implementar en el Registro Social de Hogares en adelante RSH el denominado “Anexo calle”. Instrumento que permitió la medición de domiciliación referida a los casos de PSC. Según Wong, Osorio & Farías (2017 Pág. 2), uno de los primeros resultados entregados correspondiente a la fase de implementación reveló que, en aquella fecha, existía un total de 10.610 personas en calle, la mayor concentración se encontró en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío, con porcentajes de 43.9%, 11,9% y 9% respectivamente.

Por otro lado, el 85% de los registrados fueron hombres (9.015 personas) y el 15% mujeres (1595 personas), respecto del rango etario la mayor cantidad de PSC se encontraba entre los 45 a 59 años para los hombres y 30 a 44 años para las mujeres según Ministerio de Desarrollo Social (2017b) citado en Wong, Osorio & Farías (2017 Pág. 3).

Referente a las razones por las cuales las personas llegan a calle, el 62,8% de los registrados indicaron que su situación se debe a causas de problemas interpersonales con sus



familias o pareja, el 15% por consumo problemático de alcohol y drogas, el 11,5% por problemas de ámbito económico, y un 10,6% indicaron otras razones. El tiempo de trayectoria calle en este sondeo, alcanzó un promedio de 7,1 años; mientras que del total de registrados 5.972 personas, es decir, un 56% declaró contar con ingresos laborales según Ministerio de Desarrollo Social (2017b) citado en Wong, Osorio & Farías (2017 Pág. 3).

**Tabla N°4: Resumen instrumentos de registro y domiciliación Chile.**

<b>INSTRUMENTOS DE REGISTRO PSC CHILE.</b>	
Instrumentos de conteo población en situación de calle.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Primer Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, 2005.</li> <li>2. Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, 2011.</li> <li>3. Integración a Registro Social de Hogares, 2017 (Anexo Calle).</li> </ol>
Políticas o acciones de legitimación de la domiciliación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa Rescate Social, Municipalidad de Santiago.</li> <li>2. Programa Noche Digna. (2011)               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Plan Invierno (Hoy Plan Protege Calle).</li> <li>b. Centros Temporales para la Superación.</li> </ol> </li> </ol>

*Fuente: Piña (2019).*

Siguiendo a Wong, Osorio & Farías (2017 Pág. 6), con el primer periodo de la presidenta Michelle Bachelet, se impulsa la implementación de una iniciativa gubernamental tendiente a la integración social de las PSC a través *del Sistema de Protección Social Chile Solidario*. En este sentido, el Programa Calle Chile Solidario, persiguió el objetivo de incorporar a las PSC a la red de prestaciones de Chile Solidario, por medio de la coordinación entre el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN) y la red de organizaciones no gubernamentales. El primer paso, consistía en ofrecer un servicio especializado de consejería



personalizado y continuo por 12 meses, con ello las personas recibían información orientada y motivación para el cambio de su situación de vida.

El Programa Calle, con los años ha cambiado su lógica de intervención, pero se ha mantenido vigente desde el 2006 a la fecha, incorporándose al Subsistema Seguridad y Oportunidades bajo el actual Ministerio de Desarrollo Social y Familia en adelante MDSyF. Por otro lado, y bajo el mismo ministerio nace en 2011 el Programa Noche Digna con dos componentes directamente vinculados a la habitabilidad de personas en situación de calle (Wong, Osorio & Farías, 2017 Pág. 7).

Además, existen dos líneas que abordan la problemática desde otras áreas de gran relevancia para esta población, como lo son el consumo problemático de alcohol y drogas y la salud mental. Por un lado, el año 2014, el Ministerio de Desarrollo Social implementó el Programa de Apoyo a la Atención en Salud Mental cuyo objetivo era otorgar prestaciones para el diagnóstico y tratamiento integral en salud mental en la red pública a las personas derivadas del Programa Calle y por otro lado, el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), en coordinación con el MDS, posibilitando el tratamiento y rehabilitación de sustancias por medio de un plan ambulatorio comunitario e interviniendo a través de un apoyo terapéutico clínico (Wong, Osorio & Farías, 2017 Pág.7).

El año 2014 por medio de representantes del MDS, Chile participó del encuentro “*Hacia Políticas integrales para personas en situación de calle*” con el objeto de establecer una estructura programática estable en atención a esta población, buscando extraer, sistematizar y socializar experiencias tanto de Europa como América Latina acerca de



políticas de abordaje al sinhogarismo, dicho encuentro tuvo lugar en la ciudad de Bérghamo, Italia (Wong, Osorio & Farías, 2017 Pág. 7).

Con relación a lo planteado por Eurosocia (2015 Pág. 3), se establecieron los siguientes consensos por los países participantes:

- 1- Elaborar un marco conceptual que defina y sitúe la situación calle.
- 2- Desarrollar sistema de información que permitan el seguimiento, monitoreo y evaluación continua de la problemática y de las políticas que la abordan.
- 3- Establecer un modelo de atención.
- 4- Elaborar una estrategia que garantice la participación y el protagonismo de la población en situación de calle y de otros actores sociales en el diseño, implementación y evaluación.
- 5- Evaluar modelos de intervención orientados a la vivienda aspirando al modelo Housing First (en español “vivienda primero”).
- 6- Definir mecanismo para promover espacios de intercambio entre experiencias nacionales.

En este sentido, la Oficina Nacional de Calle del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, tiene por objetivo proveer un integrado sistema de servicios para la atención de las personas en situación de calle (PSC) en Chile. Para el desarrollo de sus labores, se crea el Área de Promoción, que tiene como foco el diseño e implementación de distintos planes y programas encauzados a la superación de la situación de calle. Esto se logra por medio de la provisión de servicios básicos y apoyo psicosocial, que tienen como objetivo disminuir los



riesgos asociados a la vida en calle, y con ello permitirles a los participantes de manera paulatina, la reconstrucción de sus proyectos vitales superando su situación (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020).

El modelo de gestión de este sistema está basado en la integración progresiva de programas, planes y servicios que responden a las necesidades de las PSC de manera complementaria, para lo cual, se busca accionar hacia un cambio de paradigma en la política social instalando el derecho a la vivienda como base del sistema considerándolo el primer paso, transitando así del modelo Housing Led al modelo Housing First (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020).

En Chile, se ha trabajado la problemática desde el modelo Housing Led (Hogar Si) también reconocido como *Escalera de la Superación* (albergues, hospederías, residencias y casas compartidas constituyen dicha escalera), pero desde el año 2016 se apostó por el modelo Housing First (Vivienda Primero) consistente en proporcionar una vivienda a las PSC y en forma paralela atender sus dificultades psicosociales.

Cuando el fenómeno social ingresa a la agenda pública el primer modelo (Escalera de la superación) fue el motor orientador para el tratamiento del fenómeno social (Hidalgo, 2015 Pág. 30). Como se ha mencionado, la problemática deriva de diferentes situaciones como el deterioro físico y mental, los costos sociales por el aumento en gasto de salud derivados de enfermedades generadas por vivir sin protección del clima en calle y el uso abusivo de alcohol y otras sustancias, además de los costos asociados a la convivencia de las PSC con la sociedad y su riesgo de ingresar al sistema penal, de ahí que exista dificultad en



su tratamiento, ya que, sus múltiples causas deben de considerarse en la implementación de una política pública efectiva.

Por años se ha buscado abordar “la situación de calle” pero no a las PSC, entendiendo que es un problema complejo, cuyas causas y consecuencias no se pueden acotar solo a factores biográficos e individuales. Es necesario además abordar las causas y factores estructurales y sociales que les afectan, así como a sus familias (Hidalgo, 2015 Pág. 30).

A la fecha esta problemática se ha abordado atendiendo a los 4 ejes del Plan Calle, como lo son: *conocer la situación de calle, prevenirla, proteger a quienes ya están en situación calle y promover la superación de esta*. El trabajo con esta población debe permitir recuperar los vínculos, mejorar la salud y rehabilitar respecto de consumo de alcohol y otras drogas, mejorar la integración sociolaboral, trabajar con la ciudadanía y tener información oficial, cada uno de estos ejes cuenta con diferentes programas del sistema, sin embargo, todos buscan mejorar la calidad de vida por medio de la reivindicación de los derechos de las personas sin hogar (Hidalgo, 2015 Pág. 30).

### **1.2 Justificación del problema de investigación.**

A lo largo de la historia y en las diferentes culturas, siempre han existido personas desfavorecidas y socialmente excluidas, limitadas en el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Este escenario ha definido el panorama de la cuestión social que, al ser integrada a la agenda pública, ha impulsado la creación de políticas sociales como respuesta estatal para asegurar la dignidad de los grupos menos privilegiados.



La institucionalización del Servicio Social en el siglo XX, que evolucionó hacia la disciplina del Trabajo Social, fue impulsada por el trabajo pionero de Mary Richmond y su obra "Social Diagnosis", la cual marcó el inicio de la sistematización de esta nueva disciplina (Ander-Egg, 1994, p. 149). Desde entonces, el Trabajo Social ha enfrentado el desafío de adaptarse a un entorno social dinámico, tanto a nivel local como internacional. Este contexto cambiante ha generado diversas necesidades entre los menos privilegiados, lo que ha requerido la adopción de modelos flexibles para abordar las complejidades del escenario actual.

Este estudio tiene un **valor teórico** significativo, ya que contribuirá a las Ciencias Sociales en general y al Trabajo Social en particular. En este sentido, proporcionará datos relevantes para el estado del arte sobre el sinhogarismo, una problemática social poco abordada por investigaciones en nuestro país. Por ende, los hallazgos ofrecerán información esencial para comprender el fenómeno en Chile y guiar el desarrollo de nuevas líneas de investigación sobre las personas en situación de calle.

Los datos obtenidos permitirán profundizar en la percepción de las personas en situación de calle respecto a las acciones que buscan proteger y promover sus derechos humanos mediante los dispositivos sociales del Programa Noche Digna, que representa la principal iniciativa estatal para enfrentar este desafío en Chile. Estos hallazgos no solo serán cruciales para informar exhaustivamente sobre esta realidad, sino también para proporcionar el sustento necesario a la formulación de políticas públicas en torno al fenómeno social.

La disciplina del trabajo social tiene un papel crucial en la promoción y defensa de los derechos humanos en grupos vulnerables. Tanto en la intervención individual, grupal,



como comunitaria, se identifican oportunidades para abordar las injusticias sociales y contribuir a la reivindicación de los derechos humanos lesionados de las personas en situación de calle.

A través del relato de los participantes, se logrará reconocer los significados que las personas en situación de calle atribuyen a la protección de sus derechos humanos por los Centros Temporales para la Superación (CTS) que el Estado ha puesto a su disposición. Los hallazgos permitirán comprender las trayectorias de las personas en situación de sinhogarismo, reconociendo sus recursos para afrontar este fenómeno social en cuanto sujetos de derecho. Esto permitirá desafiar los prejuicios y estigmas socioculturalmente arraigados sobre este grupo de personas, y contribuirá a evitar la discriminación y exclusión que enfrentan.

Es probable que, en cuanto al abordaje del sinhogarismo, la situación en Latinoamérica sea similar a la de Chile. Por consiguiente, los hallazgos de esta investigación podrían orientar mejoras en la política social de países vecinos, como la adopción de un enfoque participativo. Este enfoque incorpora a las personas sin hogar que utilizan los CTS en las decisiones que les afectan, lo cual es esencial para promover su integración social.

Los hallazgos del estudio también permitirán orientar futuras líneas de investigación sobre el fenómeno, proporcionando mayores antecedentes sobre este problema multidimensional y fortaleciendo las prestaciones que ofrecen los CTS, promoviendo en definitiva la vida independiente de las personas en situación de calle. Además, el estudio abrirá el debate en torno a la diversidad de situaciones vejatorias que experimenta este grupo



**Universidad de Concepción**

Dirección de Postgrado

Facultad de Ciencias Sociales

***Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.***

social, permitiendo el reconocimiento de los principales desafíos en la promoción y protección de derechos humanos y así potenciar la integración social de estas personas.

Finalmente, los resultados obtenidos proporcionarán una base sólida para repensar las prácticas, herramientas y estrategias en la política pública, abordando este fenómeno social, evitando la discriminación arbitraria, y promoviendo la equidad y la participación de las personas sin hogar (Giménez & Valente, 2010).





**Universidad de Concepción**  
Dirección de Postgrado  
Facultad de Ciencias Sociales  
*Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.*

## CAPITULO II





## **2. Marco referencial**

### **2.1 Marco normativo:**

#### **A. Marco Normativo Internacional:**

### **TRATADOS INTERNACIONALES SOBRE DD. HH RATIFICADOS POR CHILE CON PLENA VIGENCIA.**

Para dar cuenta de este aspecto, se toma como referencia lo indicado por Andrea Vargas Cárdenas quien, en su rol de Asesora Técnica Parlamentaria el año 2020 desarrolla el documento titulado “*Tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile sobre Derechos Humanos*”; dando cuenta de los compromisos internacionales de Chile en cuanto promoción y protección de los derechos humanos, a propósito de los instrumentos vigentes en el país los cuales se mencionarán a continuación:

- 1. Declaración universal de los DD. HH**, con fecha de publicación 10 de diciembre de 1948, es una normativa que representa un gran catálogo de derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. Constituye la base del DIDH e inspira diversos instrumentos para la protección, promoción y garantía de los DD. HH. Su legitimidad universal la ha hecho una fuente de derecho, aunque no presente un carácter vinculante.
- 2. Declaración americana de los derechos y deberes del hombre**, con fecha de publicación 30 de abril de 1948, fue aprobada en la IX Conferencia Internacional América de Bogotá, constituye el instrumento fundamental del sistema interamericano de protección de los DD.HH. Referente a su materia, presenta un catálogo de derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.



3. **Pacto internacional de derechos civiles y políticos**, (*Carta Internacional de Derechos Humanos*), con fecha de publicación 16 de diciembre 1966, siendo ratificada por Chile el 10 de febrero de 1972, se trata de un *Tratado multilateral perteneciente al Sistema Universal de Derechos Humanos*. Este instrumento internacional fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 2200 A (XXI). Este tratado consagra una serie de compromisos que los Estados Parte deben cumplir en materia de *promoción, protección y garantía de los derechos y libertades reconocidas en el Pacto*, además de establecer un catálogo de derechos. El *Comité de Derechos Humanos* de la ONU es el órgano encargado de su interpretación: dicta *observaciones generales* sobre su contenido y vela por su *implementación*. La Carta Internacional de Derechos Humanos, cuenta con dos Protocolos Facultativos, en este sentido, el primero regula especialmente la facultad del Comité para considerar y recibir comunicaciones individuales de quienes aleguen ser víctimas de violación de los derechos y libertades reconocidas en el Pacto. El segundo, persigue la abolición de la pena de muerte.

4. **Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales (PIDESC)**, con fecha de publicación el 16 de diciembre de 1966 siendo ratificado por Chile el 10 de febrero de 1972. Esta norma internacional, busca un progresivo y permanente desarrollo de las personas y los pueblos. Reconoce, entre otros, *el derecho a la vivienda, la salud, la educación, el trabajo, el acceso a la cultura y bienes culturales, el progreso científico, etc.* Cabe mencionar, que este tratado es parte del Sistema Universal de Derechos Humanos. Por otro lado, el 28 de mayo de 1985 el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC), dictamina la resolución 1985/17, que crea el CESCR -por sus siglas en inglés- (Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) órgano encargado de la supervisión

pág. 38



de la aplicación del Pacto, el cual debe dictar observaciones generales sobre su aplicación a los países miembros.

5. **Convención Americana sobre derechos humanos, Pacto San José de Costa Rica**, con fecha de publicación el 22 de noviembre de 1969; siendo ratificada por Chile el 10 de agosto de 1990. Esta norma reviste gran relevancia, ya que, funda un catálogo de derechos humanos (*civiles y políticos, económicos, sociales y culturales*), cuya exigencia puede realizarse en la Corte Interamericana de DDHH. En este sentido, los Estados se obligan a respetar los derechos y adoptar disposiciones adecuadas en su derecho interno para el efectivo cumplimiento.

6. **Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer**, también denominada CEDAW, por sus siglas en inglés, fue adoptada por Resolución 34/180 de la Asamblea General de las Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979 y en Chile, fue ratificada el 7 de diciembre de 1989. Constituye un instrumento que se centra en la protección de los derechos de las mujeres en el marco del Sistema Universal de Derechos Humanos. La Convención afirma y por tanto reconoce que *la discriminación contra la mujer viola la igualdad de derechos*, la dignidad, dificultando su participación en condiciones de igualdad en la vida política, social, económica y cultural del país y entorpece su pleno desarrollo. Expertos independientes, conforman el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, órgano que se encarga de supervisar su vigencia y dictar recomendaciones generales sobre su sentido y alcance. Además, presenta un Protocolo Facultativo que reconoce la competencia del Comité para conocer denuncias presentadas por personas individuales o grupos de personas que aleguen ser víctimas de violación de cualquiera de los derechos establecidos en la Convención.



7. **Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, conocida como Convención de Belém do Pará.** Esta norma internacional, fue publicada el 9 de junio de 1994 y ratificada por Chile el 26 de octubre de 1996. Establece un catálogo de libertades y derechos, en este sentido, obliga a los Estados a adoptar las medidas necesarias para *prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres*, entendida como una *violación a sus derechos humanos*, el objeto es asegurar el pleno goce de sus derechos y libertades fundamentales de las mujeres, en igualdad de condiciones respecto de los hombres.
8. **Convención sobre los derechos del niño**, publicada el 20 de noviembre de 1989 ratificada por Chile el 13 de agosto de 1990. Esta norma internacional persigue la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y tiene por interés la superación de los NNA para que cuenten con una vida libre de cualquier manifestación de violencia.
9. **Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad**, cuya publicación se realiza el 13 de diciembre de 2006 siendo ratificada por Chile el 29 de julio de 2008. Esta Convención busca garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos humanos sin distinciones evitando toda forma de discriminación.
10. **Convención interamericana sobre la protección de los DD. HH. de las personas mayores**, con fecha 15 de junio de 2015 siendo ratificada por Chile el 11 de julio de 2017, esta norma internacional busca proteger, promover y asegurar los derechos humanos de las personas mayores, contribuyendo a su plena inclusión, integración y participación en la



sociedad, sin discriminaciones, este instrumento, es el más reciente del sistema interamericano (Vargas, 2020).

Los tratados internacionales enunciados previamente, ratificados y en plena vigencia representan todos aquellos compromisos adquiridos por Chile. Dichos tratados a su vez configuran el marco de las Naciones Unidas y más relevante aún, el Sistema Interamericano de protección a los Derechos Humanos. La normativa internacional obliga al Estado chileno a prestar atención a las situaciones de exclusión social que viven las PSC, ya que, ciertamente lesiona sus Derechos Humanos y, por tanto, su calidad de sujetos de pleno derecho impidiendo que puedan ejercerlos libremente pese a la normativa internacional vigente.

#### **B. Marco Normativo local:**

- Constitución Política de la República de Chile, 1980 Artículo 19 N°1 al N°25.

En este sentido, la carta constitucional en su capítulo III, que versa sobre los Derechos y Deberes constitucionales indica los siguiente:

**Artículo 19.** La Constitución asegura a todas las personas:

- |             |  |
|-------------|--|
| Art. 19 N°1 | El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona.            |
| Art. 19 N°2 | La igualdad ante la ley. “Hombres y mujeres son iguales ante la ley”.              |
| Art. 19 N°3 | La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.                     |
| Art. 19 N°4 | El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia. |
| Art. 19 N°5 | La inviolabilidad del hogar y de toda forma de comunicación privada.               |



- Art. 19 N°6 La libertad de conciencia, la manifestación de todas las creencias y el ejercicio libre de todos los cultos que no se opongan a la moral, a las buenas costumbres o al orden público.
- Art. 19 N°7 El derecho a la libertad personal y a la seguridad individual.
- Art. 19 N°8 El derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación.
- Art. 19 N°9 El derecho a la protección de la salud. “El Estado protege el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación del individuo”.
- Art. 19 N°10 El derecho a la educación. “La educación tiene por objeto el pleno desarrollo de la persona en las distintas etapas de su vida”.
- Art. 19 N°12 La libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio.
- Art. 19 N°13 El derecho a reunirse pacíficamente sin permiso previo y sin armas.
- Art. 19 N°14 El derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes.
- Art. 19 N°18 El derecho a la seguridad social. “El Estado supervigilará el adecuado ejercicio del derecho a la seguridad social”.
- Art. 19 N°21 El derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen.



Art. 19 N°22 La no discriminación arbitraria en el trato que deben dar el Estado y sus organismos en materia económica.

Art. 19 N°24 El derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales.

Art. 19 N°25 La libertad de crear y difundir las artes, así como el derecho del autor sobre sus creaciones intelectuales y artísticas de cualquier especie, por el tiempo que señale la ley y que no será inferior al de la vida del titular.

- Resolución Exenta N°0110, con fecha: 3 de febrero de 2021 normativa que aprueba manual de orientaciones y estándares técnicos para el componente Plan Invierno del Programa Noche Digna.
- Resolución Exenta N°212, con fecha 25 de marzo de 2020 que Aprueba el Manual de Orientaciones para el componente Centros Temporales para la Superación.
- Resolución Exenta N°0212 con fecha 25 de marzo de 2020, que modifica Resolución Exenta N° 212 de 2020, de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

A pesar de los esfuerzos del Estado chileno por respetar el derecho internacional en materia de derechos humanos, persisten vulneraciones significativas. Aunque la Constitución de 1980 garantiza derechos como el derecho a la vida, la integridad física y psíquica (Artículo 19 N°1), así como la igual protección ante la ley (Artículo 19 N°3), en la práctica, ciertos grupos vulnerables enfrentan obstáculos significativos para ejercer libremente sus derechos. Entre ellos se encuentran las personas sin hogar, quienes, ante políticas públicas insuficientes,



a menudo se ven obligadas a enfrentar situaciones de calle que pueden volverse crónicas, exponiéndolas a múltiples vulneraciones de sus derechos humanos.

Es preciso indicar que, con los años el Estado chileno se ha ocupado del problema transitando por las diferentes perspectivas teóricas innovando en la entrega de respuesta al problema planteado, introduciendo mejoras a las estrategias cuyos cambios se expresan en las resoluciones antes indicadas que orientan la ejecución de los Centros Temporales para la Superación.

### **C. Marco de Políticas Públicas:**

Para hacer frente a la situación calle, el Estado chileno cuenta con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, organismo encargado de crear políticas públicas y velar por su buen funcionamiento. En un informe elaborado por dicho organismo que data del año 2020, se da cuenta de la configuración de un sistema integrado de servicios para la atención de la problemática, los cuales se enmarcan en los siguientes planes y programas:

#### **1. Plan Protege Calle (Ex Plan Invierno) del Programa Noche Digna:**

Entrega alojamiento y servicios básicos durante la época invernal con el objetivo de proteger la vida y evitar los deterioros graves de la salud de las personas en situación de calle. Esto se realiza a través de las instalaciones de alojamientos, servicios de atención en calle, una central de coordinación nacional en un modelo de gestión intersectorial, operadas por instituciones públicas y privadas.

#### **2. Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna:**

Entregan alojamiento y servicios básicos para personas en situación de calle, mediante la



operación de una red de centros permanentes ejecutados por instituciones públicas y privadas en varias regiones del país.

3. **Programa de Atención a Personas en Situación de Calle:** Entrega apoyo psicosocial y sociolaboral a las personas en situación de calle, así como la posibilidad de acceder a prestaciones de otras instituciones públicas en red y a transferencias monetarias a través del Subsistema Seguridades y Oportunidades del Sistema de Protección Social de Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSyF).

4. **Programa Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle (NNASC):** Es un nuevo programa que ofrece acceso a un circuito de servicios conectados con la red local pública y privada y un sistema de gestión y coordinación. El centro de la intervención incluye estrategias personalizadas, flexibles y permanentes para los NNASC y sus familias. Dicha estrategia será sostenida por un equipo de coordinación y gestión intersectorial, a fin de asegurar cupos de alojamiento y atención para que ningún niño/a permanezca en calle. Su objetivo es disminuir la permanencia en calle de niños, niñas y adolescentes, interrumpiendo la exposición a los graves riesgos que impactan en su desarrollo biopsicosocial.

5. **Programa de Apoyo a la Atención de Salud Mental (PAASAM):** Entrega tratamiento médico y de atención comunitaria a través de los COSAM para las personas en situación de calle de algunas comunas del país. Este Programa es implementado por el Ministerio de Salud a través de su red de los centros de salud pública de cada territorio.

6. **Programa Ambulatorio Comunitario (PAC),** del Ministerio del Interior, financiado a través de SENDA, que tiene como objetivo otorgar tratamiento y rehabilitación del consumo problemático de alcohol y drogas, de manera especializada para personas en situación de calle. Este Programa es implementado por organizaciones públicas y privadas



con experiencia en la temática de calle, mediante convenios suscritos con dicho organismo (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020).

Concerniente al Programa Noche Digna en específico, comienza a ejecutarse el año 2012 y depende del Departamento de Operaciones de la División de Promoción y Protección Social, de la Subsecretaría de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y tiene por fin “contribuir al desarrollo humano económico y social de Chile, logrando mayores niveles de inclusión social”, referente a su población objetivo, la constituyen personas en situación de calle de 18 años o más quienes acceden a servicios sociales básicos orientados a brindarles protección y oportunidades para la superación de dicha situación (DIPRES; 2015 Pág. 3).

Según DIPRES (2015, p. 3), el **Programa Noche Digna** se estructura en dos componentes fundamentales. En primer lugar, el componente N°1 denominado "**Plan Invierno**", ahora conocido como "**Plan Protege Calle**", que tiene como objetivo principal proteger a las personas en situación de calle que pernoctan en espacios públicos o carecen de una vivienda estable. Estas personas enfrentan una exclusión y discriminación significativas, que se intensifican durante los meses invernales, aumentando así su vulnerabilidad y poniendo en riesgo su vida.

El Plan Protege Calle ofrece servicios básicos de habitabilidad a través de varios dispositivos. Incluye la instalación de nuevos **albergues**, la implementación de **rutas sociales y médicas**, así como la provisión de sobrecupos (camas adicionales en hospederías existentes). En estos espacios, las personas pueden encontrar refugio, alimentación, atención básica de salud y servicios de higiene personal durante la noche (DIPRES, 2015, p. 3).



Las "**Rutas Sociales**", a través de equipos móviles, están diseñadas para atender a quienes, por diversas razones, no han accedido a los albergues o sobrecupos. Esto puede ser debido a la limitación de cupos disponibles o a la decisión voluntaria de no asistir. En cualquier caso, las rutas sociales proporcionan servicios sociales esenciales como alimentación, abrigo e higiene.

En cuanto a la "**Ruta Médica**", esta ofrece atención sanitaria en la vía pública, concentrándose en las regiones con mayor concentración de personas en situación de calle. El Plan Protege se implementa durante la época invernal en todas las regiones del país, ofreciendo servicios básicos por un período que varía entre 60 y 243 días, dependiendo de las condiciones climáticas de cada región (DIPRES, 2015, p. 3).

En segundo lugar, el componente N°2 del Programa Noche Digna son los **Centros Temporales para la Superación (CTS)**, los cuales incluyen cuatro tipos de dispositivos de atención para personas en situación de calle que operan durante todo el año.

*“Se trata de una oferta diferenciada con niveles sucesivos de especificad y complejidad de las intervenciones, lo que no implica que los participantes de este sistema sean insertos en un proceso lineal ascendente con peldaños sucesivos, sino que más bien se instalan dispositivos de diversos tipos en un mismo territorio, cuya acción coordinada y complementada con otros servicios públicos y privados van a facilitar progresivamente la superación de la situación calle.*

*MDS (2012 Pág. 22) citado en DIPRES (2015 Pág. 3).*




Según el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2020), la Red de Centros representa un espacio de seguridad para las personas en situación de calle, que garantiza el acceso a servicios básicos, alimentación y/o espacios para la preparación de alimentos, alojamiento y estadía diurna, según las características de cada tipo de dispositivo. Además, en los Centros, las personas acceden a servicios de apoyo psicosocial otorgados por un equipo profesional quienes entregan orientación personalizada a través de planes de trabajo, los cuales comprometen objetivos co-construidos entre el equipo y los participantes. Existen 8 tipos de Centros, a continuación, se resumen en el siguiente diagrama:

**Tabla N°5: Definición de los Centros de Bajo Umbral.**

<b>Centros de Bajo Umbral. <sup>2</sup></b>		
<b>Características:</b>  Dispositivos de puertas abiertas, orientados a proteger la vida de las personas en situación de calle e iniciar procesos de superación.	<b>Vías de ingreso:</b>  Principalmente por demanda espontánea, aunque se pueden recibir derivaciones de otros dispositivos o instituciones que atienden a PSC.  Se solicitan requisitos mínimos para la incorporación como el compromiso de no consumir dentro del dispositivo y a adherir a las normas de convivencia.	<b>Perfil:</b>  PSC con alta complejidad y cronicidad (perfil 2), personas que inician trayectorias en situación de calle y requieren rápidamente conectar con red de servicios y protección social.
<b>Tipo de Centro</b>	<b>Horario de funcionamiento</b>	<b>Servicios otorgados.</b>
<b>Centro de Día</b>	9:00 a 18:00 horas	Acceso diurno a servicios básicos (higiene, abrigo, espacio para la preparación de

<sup>2</sup> Bajo Umbral, se refiere a la mínima exigencia de requisitos de ingreso a los participantes de los Centros que se incluyen en esta categoría, esto debido a que están dirigidos a la protección de la vida. Básicamente, los requisitos son no consumir alcohol o drogas al interior de los dispositivos y respetar las normas mínimas de convivencia acordada entre participantes y equipo ejecutor (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020).



		alimentos) y servicios de apoyo psicosocial básicos.
<b>Centro de Acogida Territorial</b>	12 horas diarias los 365 días del año de manera ininterrumpida. (horario acordado con SEREMI).	Otorga servicios básicos de manera ambulatoria en un espacio físico (Centro) e integra la asistencia en calle mediante una <b>Ruta de Proximidad para el traslado y seguimiento de las personas</b> que se encuentren en los puntos calle aledaños al dispositivo.
<b>Centros de Acogida con Plan Barrios Calle Cero</b>	12 horas diarias los 365 días del año de manera ininterrumpida. (horario acordado con SEREMI). 	Funciona como un Centro de Acogida Territorial, pero además adiciona a su ejecución el componente Plan Barrios Calle Cero, el cual consiste en una coordinación en red orientada a la superación de la situación de calle de las personas que habitan un barrio determinado, con énfasis en aquellas que pernoctan en la vía pública de dicho barrio. Este Centro consta con un equipo profesional destinado a la implementación de un <b>Plan de Intervención Barrial</b> . Dada la magnitud de las coordinaciones el dispositivo debe llevarse a cabo principalmente por un ejecutor municipal.
<b>Hospedería</b>	Abiertas en horario vespertino-nocturno desde las 20:00 a las 8 horas.	Ofrecen alojamiento, servicios básicos y servicios de apoyo psicosocial básicos.
<b>Cupos diurnos del Centro de Referencia</b>	9:00 a 18:00 horas.	Acceso diurno a servicios básicos y servicios de apoyo psicosocial básicos

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2020 Pág. 7).



**Tabla N°6: Definición de los Centros de Alto Umbral.**

<b>Centros de alojamientos para la Superación</b>		
<b>Características:</b>	<b>Vías de ingreso:</b>	<b>Perfil:</b>
Dispositivos de alto umbral de exigencia, en los cuales se espera que las personas desarrollen planes orientados a la superación de la situación de calle.	Principalmente, las personas acceden <i>mediante derivaciones</i> de organismos que trabajan con PSC, no obstante, también es posible que accedan <i>por demanda espontánea</i> .  En cualquier caso, las personas deberán atravesar un <b>proceso de postulación</b> , principalmente para conocer su interés y motivación sobre el desarrollo de un proceso de superación	PSC con menores necesidades de apoyo, que hayan iniciado un proceso de superación de la situación de calle y de preferencia con perfil laboral. <sup>3</sup>
<b>Tipo de Centro</b>	<b>Horario de funcionamiento</b>	<b>Servicios otorgados.</b>
<b>Residencia para la Superación</b>	Abiertas durante todo el día, disponibles para las personas que residen en ella.	Ofrece habitabilidad, servicios básicos y un servicio de apoyo psicosocial avanzado, contempla un proceso de intervención individual que dura 12 meses, en este sentido, los planes co-construidos de común acuerdo entre el equipo profesional y cada PSC, abordan cuatro dimensiones básicas tendientes a la promoción de los sujetos:  (1) Trabajo y Seguridad Social; (2) Salud; (3) Educación; (4) Hábitat y Entorno.

<sup>3</sup> Este perfil es prioritario, pero no excluyente, eso quiere decir que las PSC con mayores necesidades de apoyo también pueden ingresar a este tipo de dispositivos (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020).



<b>Casas Compartidas</b>	Abiertas durante todo el día, disponibles para las personas que residen en ella.	Ofrecen habitabilidad en modalidad de vivienda para ocho personas como máximo, como preparación para la vida autónoma.
<b>Centros de Referencia (cupos residenciales)</b>	Abiertas durante todo el día, disponibles para las personas que residen en ella.	Ofrece habitabilidad, servicios básicos y servicios de apoyo psicosociales avanzados.

*Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2020).*

**Tabla N°7: Vivienda Con Apoyo.**

<b>Viviendas Con Apoyo (VCA).</b>		
<b>Características:</b>	<b>Vías de ingreso:</b>	<b>Perfil:</b>
Dispositivo dirigido a PSC que presentan problemas de salud y que, por lo tanto, requieren de soluciones definitivas para su situación de calle. Mediante el acceso a estos dispositivos se restituye el derecho de las personas a la vivienda, entregando una solución permanente, en conjunto con otros apoyos necesarios para atender al perfil al cual está dirigido.	Derivación de organismos que trabajan con PSC, mediante la presentación de antecedentes de la persona y debiendo atravesar un proceso de postulación.	Personas en situación de calle de 50 o más años, que tengan una trayectoria de 5 o más años en situación de calle.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Horario de funcionamiento:</b> Abiertas durante todo el día, disponibles para las personas que residen en ella.</li> <li>• <b>Servicios otorgados:</b> Ofrece habitabilidad, servicios básicos y servicios de apoyo domiciliario, integración socio comunitaria, acceso a servicios especializados y gestión de la vivienda.</li> </ul>		

*Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2020).*

La red de Centros Noche Digna, representan una importante herramienta de la política social para la población en situación de calle que quiere salir de ella. El Programa concibe el modelo con base en el Ministerio de Desarrollo Social (2011), con una oferta diferenciada



con niveles sucesivos de especificidad y complejidad de las intervenciones para los cuales cuenta con los dispositivos enunciados previamente.

## **2.2 Marco teórico.**

### **2.2.1 Enfoque de los derechos humanos.**

Siguiendo a Rodríguez y Lerner (2007) citados en Giménez & Valente (2010), señalan que debido a la incertidumbre y complejidad en la cual se encuentra el mundo, la búsqueda de mecanismos que permitan contar con bienestar social es un tema que promueve el debate y reflexión del mundo político, así como de la academia y diversos actores sociales. En tal sentido, tanto la desigualdad como la exclusión se presentan en nuestra sociedad como una realidad tangible, sin embargo, existe acuerdo en que únicamente se pueden superar por medio de políticas públicas integrales, inclusivas y que, promuevan la participación de la ciudadanía en atención a tener injerencia en la toma de decisiones sobre aquellos temas que le afectan.

Desde una perspectiva internacional, diversas son las propuestas respecto a convertir las políticas públicas en mecanismos capaces de revertir un contexto social desalentador en diversas regiones del mundo. Aun asumiendo las diferencias en cuanto a las concepciones del Estado, mercado y sociedad en cada paradigma existe acuerdo en la necesidad de abandonar modelos asistencialistas y burocráticos, puesto que, excluyen la participación (Giménez & Valente, 2010).

En este sentido, la propuesta se basa en un conjunto de principios y reglas internacionales que emanan de los tratados internacionales ratificados por el país y que se



encuentran vigentes. Las cuales se sugiere deben orientar las políticas sociales que guían la acción pública respecto a la cuestión social, la protección y el cumplimiento de los derechos humanos. Permitiendo con ello, el otorgamiento de poder a los menos favorecidos y excluidos socialmente, donde la estrategia debe propender a la igualdad social, la participación y el empoderamiento de las personas vulnerables (Giménez & Valente, 2010).

*"El principal objetivo de este enfoque es coadyuvar en la elaboración de políticas que generen avances en la realización progresiva de los derechos humanos, produciendo distancia de los enfoques tradicionales fundamentados en las necesidades, porque estas, a diferencia de los derechos, sólo se satisfacen, no son universales, pueden priorizarse y no conllevan obligaciones estatales exigibles por la ciudadanía, entre otros elementos".*

*(Giménez & Valente, 2010).*

Como ocurre con otros fenómenos sociales, no existe una definición acabada para referirse a los Derechos Humanos, puesto que, existen diversas definiciones, descripciones y usos del vocablo. En este sentido, se derivan al menos dos categorizaciones de Derecho Humano, por un lado, como referencia ética, con base en las teorías utilitarista que se sustenta en las teorías naturalistas que dan énfasis a la asignación de significados a los derechos humanos desde cada contexto sociocultural y económico particular, mediada por las prácticas de los Estados, colectivos y personas, y por otro, como normativa jurídica, según refiere Lombaert (2013) citado en Bustos, (2012).

A continuación, se presenta una matriz descriptiva entorno los enfoques tradicionales y su contraparte el enfoque de derecho, expresándose las principales características diferenciadoras de ambos.



**Tabla N°8. Diferencias de los enfoques basados en necesidades y derechos.**

<b>ENFOQUES TRADICIONALES</b>	<b>ENFOQUE DE DERECHOS.</b>
1. Enfoque sectorial con intervenciones verticales y fragmentadas.	1. La visión es integral e intersectorial del desarrollo.
2. Las necesidades son alcanzadas o satisfechas.	2. Los derechos son realizados (respetados, protegidos y cumplidos).
3. Las necesidades no conllevan responsabilidades u obligaciones, aunque pueden generar promesas.	3. Los derechos siempre conllevan una correlación de responsabilidades y obligaciones.
4. Las necesidades no son necesariamente universales.	4. Los derechos humanos son universales.
5. Las necesidades pueden ser priorizadas.	5. Los derechos humanos son indivisibles dada su interdependencia.
6. Las necesidades pueden ser alcanzadas a través de acciones de caridad y asistenciales.	6. La caridad y el asistencialismo no tienen cabida desde la perspectiva de derechos humanos.
7. La sostenibilidad es deseable.	7. La sostenibilidad es necesaria.
8. La participación es una estrategia.	8. La participación es un objetivo, una meta y una estrategia.
9. Centrada en manifestaciones del problema o causas inmediatas, y en el acceso a servicios básicos de calidad.	9. Centrado en las causas estructurales básicas, así como en las manifestaciones focalizadas en el cumplimiento de derechos y el empoderamiento.
10. Las necesidades básicas pueden ser alcanzadas por medio de los resultados.	10. Los derechos se pueden realizar solamente atendiendo tanto los resultados como los procesos.

Fuente: *Barahona (2006) citado en Giménez & Valente (2010).*



Según la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH, 2006), citado por Giménez & Valente (2010), el enfoque actual de derechos establece un marco conceptual que abarca dos aspectos principales: Por un lado, un **aspecto normativo** orientado por los instrumentos jurídicos internacionales que establecen mecanismos de exigibilidad ciudadana; por otro lado, un **aspecto operacional** fundamentado en el respeto, la protección y el cumplimiento de los derechos humanos.

Con respecto a las obligaciones generales derivadas de los derechos humanos, estas incluyen los siguientes deberes:

1. **Respetar:** Este deber implica que el Estado no debe interferir directa o indirectamente en el disfrute de los derechos de las personas.
2. **Proteger:** Este deber exige que el Estado adopte medidas para prevenir que terceros interfieran en el pleno ejercicio de los derechos por parte de las personas.
3. **Cumplir:** Esta obligación requiere que el Estado implemente medidas legislativas, administrativas, presupuestarias, judiciales y de otra índole que sean adecuadas para facilitar, proporcionar y promover la plena realización o ejercicio de los derechos (OACDH, 2004, p. 35, citado en Giménez & Valente, 2010).

El enfoque de derechos representa una innovación respecto a los enfoques tradicionales al enfocarse en establecer obligaciones positivas para el Estado. Esto implica avanzar en definir las acciones que el Estado debe llevar a cabo. Este aspecto adquiere relevancia al comprender que los derechos sociales conllevan, aunque no siempre, obligaciones de acción, por lo que son conocidos como "*derechos-prestación*", en contraste



con los "*derechos-autonomía*", que generan obligaciones negativas, distinción señalada por Abramovich (2006b), citado en Giménez & Valente (2010).

Es desde este entendimiento que los derechos humanos surgen como guías que orientan las políticas públicas, proveyendo el proceso de materialización de los derechos y, al mismo tiempo contribuye al fortalecimiento de las instituciones del Estado y sus funciones mediante la efectiva ejecución de mecanismos participativos, integrando activamente a los sujetos como ciudadano en la toma de decisiones en temáticas de su interés.

### **2.2.2 TEORIA DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.**

Respecto a las representaciones sociales, una primera aproximación fue la desarrollada por Emilio Durkheim quien propone el concepto “representación colectiva” desde el campo de la sociología, permitiéndole con ello, el estudio de fenómenos suscitados en el marco de relaciones sociales entre los individuos y de estos con la sociedad. Para Durkheim (2000), “las representaciones colectivas, son realidades sostenidas con su sustrato con base a íntimas relaciones cuya autonomía no puede ser sino relativa”, de este concepto se sirve Serge Moscovici (1979), para desarrollar conceptualmente el estudio de las representaciones sociales.

Según Moscovici (1979 Pág. 17-18) citado en Mora (2002, Pág. 7), la representación social es “una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos”. Es decir, la representación social se configura como un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas por medio de la cual los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran a un grupo o relación cotidiana de intercambios, que liberan los poderes de la imaginación.



En otras palabras, la representación social es el conocimiento de sentido común en cuanto tiene como objeto comunicar y sentirse parte de la vida social, y encuentra su origen en el intercambio de comunicaciones del grupo social, además, indica Mora (2002 Pág. 7) la representación social tiene dos caras “*la figurativa*” y “*la simbólica*”, por lo que, es factible otorgar a toda figura un sentido y a todo sentido una figura.

Según Denise Jodelet –estudiosa de las representaciones sociales- citada en Mora (2002 Pág. 7), la representación social alude a una forma de pensamiento social, es decir, la representación designa al saber de sentido común, contenidos diversos que hacen manifiesta la operación de procesos generativos y funcionales que revisten carácter social.

Moscovici, (1981, 1986) citado en Bustos (2012), indica que las representaciones sociales, son entendidas como sistemas cognoscitivos o bien, como un conjunto de conceptos, declaraciones y explicaciones originadas en la vida cotidiana, en el curso de las comunicaciones interindividuales, y equivalen en nuestra sociedad, a los mitos y sistemas de creencias de las sociedades tradicionales. En este sentido, las representaciones sociales permiten descubrir y ordenar la realidad, por lo que, también posibilitan a las personas orientarse en el medio social y transformarlo.

Las representaciones sociales comprenden un sistema cognoscitivo de lógica y lenguaje propio, que representan teorías con las cuales los sujetos organizan la realidad, corresponde a un sistema de valores, ideas y prácticas con una doble función, por un lado, establecen un orden que posibilita que las personas se orienten en la vida social y dominarlo, y por otro lado, permiten la comunicación entre los miembros de la sociedad, proveyendo



para tales efectos códigos que admiten el intercambio social como indica Moscovici & Farr (1984) citados en Bustos (2012).

En lo referente al presente estudio, conocer las representaciones sociales que construyen los actores sociales vinculados a los Centros Temporales para la Superación Calle del Programa Noche Digna en el Gran Concepción, reviste gran valor científico por cuanto permite conocer las experiencias de los participantes respecto de las acciones de promoción y protección de sus derechos al haber utilizado los dispositivos durante su trayectoria calle, y develar el valor que le asignan a dichas acciones.

Por otro lado, el estudio permite reconocer las estrategias empleadas en el abordaje de la problemática social a través de las experiencias de los profesionales. Las representaciones sociales del trabajo desarrollado en los CTS son de gran valor, ya que permiten conocer sus ideas respecto del fenómeno del sinhogarismo, su conceptualización de las personas en situación de calle y la valoración que hacen de sus propias labores y estrategias. Esto facilita el reconocimiento de elementos positivos que pueden contribuir a mejorar el trabajo de los CTS en la protección de los derechos de este grupo social.

Respecto de las personas en situación de calle, identificar sus representaciones sociales permite entender cómo perciben sus derechos humanos, lo cual es crucial para guiar su ejercicio y facilitar el intercambio sociocultural en su vida diaria. Estas representaciones sociales tienen un valor práctico, ya que ayudan a comprender y explicar estos derechos, fortaleciendo así su realidad y revelando cómo estas personas enfrentan su situación de sinhogarismo. Además, facilitan la comprensión de cómo se construyen significados



compartidos sobre el fenómeno, incluyendo normas y estrategias de supervivencia en el entorno que habitan.

Existen autores como Villaroel (2007), que sostienen que las representaciones sociales son estructuras del pensamiento cotidiano que se construyen y reconstruyen incesantemente, por lo que, lejos de definir un solo fenómeno o un mecanismo diferenciado, en realidad alude a un conjunto heterogéneo de manifestaciones empíricas. Ello, puesto que, existe un intercambio en la realidad social de percepciones entre los grupos sociales que se produce por la comunicación permitiendo en última instancia organizar la sociedad, estos pensamientos van influyendo en la conducta de los individuos estableciendo ciertas pautas de comportamiento.

Se puede afirmar que esta teoría permite la comprensión de diferentes factores cognoscitivos que influyen en los sujetos y orientan la conducta de las personas, en este sentido, una persona en situación de calle en cuanto se concibe como sujeto de derecho es capaz de hacer valer su voz para el resguardo de dignidad humana, permitiendo un comportamiento diferenciado de aquellos que por desconocimiento y por la exclusión social que vivencian, no se perciben de tal forma. Las representaciones sociales referente a los derechos humanos, van configurando estereotipos, opiniones, creencias, valores y normas en la vida social.

Por otro lado, Robert Farr citado en Mora (2002 Pág. 7), ofrece otra visión en torno a las representaciones sociales, indicando que, desde una perspectiva esquemática estas aparecen cuando las personas debaten temas de interés mutuos o cuando los acontecimientos seleccionados son significativos o dignos e interés por quienes tienen el control de los medios



de comunicación. Un aspecto para destacar de las ideas de Farr, es que, el autor sostiene que las representaciones sociales presentan una doble función: “lograr que lo extraño resulte familiar y lo invisible perceptible”.

Farr (1983 Pág. 655) citado en Mora (2002 Pág. 7), parafraseando a Moscovici define las representaciones sociales, como:

*“Las representaciones sociales son sistemas cognoscitivos con una lógica y un lenguaje propios. No se limitan a ser simples opiniones, imágenes o actitudes, sino que constituyen verdaderas teorías o esquemas de conocimiento con su propio derecho para descubrir y organizar la realidad. Estos sistemas comprenden valores, ideas y prácticas que cumplen una doble función: en primer lugar, establecen un orden que permite a los individuos orientarse en el mundo material y social, permitiéndoles dominarlo; en segundo lugar, facilitan la comunicación entre los miembros de una comunidad proporcionándoles un código claro para nombrar y clasificar sin ambigüedades los diversos aspectos de su mundo y de su historia individual y colectiva.”*

Por otro lado, existen autores cuyas exposiciones sobre las representaciones sociales aluden a otros aspectos, tal es el caso de Di Giacomo (1987) citado en Mora (2002 Pág. 8), quien pone énfasis en el papel práctico que presentan en cuanto contribuyen a la regulación de los comportamientos intra e intergrupales; y, por otro lado, Páez (1987) citado en Mora (2002 Pág. 8), quien las concibe como una expresión del pensamiento natural, no formalizado ni institucionalizado.



Darío Páez citado en Mora (2002 Pág. 8), indica una caracterización de las representaciones sociales en un esquema sintético que habla de las funciones que cumplen como forma de pensamiento natural, señalando al respecto cuatro características esenciales.

- I. Privilegiar, seleccionar y retener algunos hechos relevantes del discurso ideológico concernientes a la relación sujeto - interacción, o sea, descontextualizar algunos rasgos de este discurso.
- II. Descomponer este conjunto de rasgos en categorías simples naturalizando y objetivando los conceptos del discurso ideológico referente al sujeto en grupo.
- III. Construir un “minimodelo” o teoría implícita, explicativa y evaluativa del entorno a partir de discursos ideológicos que impregna al sujeto.
- IV. El proceso reconstruye y reproduce la realidad otorgándole un sentido y procura una guía operacional para la vida social, para a resolución de los problemas y conflictos.

Finalmente, María Auxiliadora Banchs citada en Mora (2002 Pág. 8), quien también trabaja la temática de las representaciones sociales, apunta su propia definición, remarca el doble carácter de estas como contenido y como proceso, es decir, corresponde a una forma particular de conocimientos y, por otro lado, también constituye una estrategia de adquisición y comunicación del mismo conocimiento. En este sentido, las representaciones sociales son una forma de reconstrucción mental de la realidad generada en el intercambio de informaciones entre sujetos.

En este sentido, explorar las representaciones sociales de las personas en situación de calle y de los profesionales que trabajan en este ámbito respecto a los derechos humanos



es crucial. Esta teoría permite entender cómo estas representaciones reconstruyen la realidad social desde las vivencias individuales y colectivas de estas personas.

Por tanto, investigar sus percepciones sobre el valor de los derechos humanos desde la subjetividad de quienes experimentan la vida en la calle y desde la práctica profesional en los Centros Temporales para la Superación es fundamental. Esto nos ayuda a comprender cómo enfrentan las personas sin hogar situaciones de vulnerabilidad y discriminación, y también proporciona información sobre cómo valoran las estrategias implementadas por los CTS para promover y proteger sus derechos fundamentales.

### **2.2.3 Teoría Ecológica de Desarrollo Humano - Urie Bronfenbrenner, 1987.**

Según Bronfenbrenner (1987), es absurdo estudiar a los sujetos como entes aislados de la vida social, ya que, las personas se encuentran en constante interacción con su medio o sistemas, en este sentido se puede afirmar que el desarrollo humano es producto de la interacción entre el organismo humano y el ambiente en el que se encuentra, esta idea es ampliamente aceptada por las ciencias de la conducta, en otras palabras, el principio que propone el autor indica que *la conducta surge en función del intercambio de la persona con el ambiente.*

La Teoría Ecológica del Desarrollo Humano postula que las personas están continuamente adaptándose como seres activos a las propiedades cambiantes de los entornos en los que participan. Estos cambios pueden ser globales, como la pandemia causada por el virus COVID-19, o locales, como el estallido social que desencadenó dos procesos constitucionales. Estas variaciones en el entorno transforman la dinámica social en diversos ámbitos.



Esta realidad, ha supuesto grandes desafíos para los Estados, sobre todo en atención a las personas en situación de calle, que ven limitadas sus opciones para acceder oportunamente a prestaciones de salud y sociales, consecuencia de múltiples factores incluso de problemas estructurales que los Estados no han logrado subsanar y que posibilita la exclusión social de este grupo de personas.

Esta teoría, por otro lado, aporta la concepción de “*Sistemas*”, que influyen en las relaciones sociales que se dan en entornos y contextos aún más amplios, visualizando desde esta teoría una influencia recíproca entre los sistemas que rodean a los actores sociales vinculados a los CTS, es decir, Participantes y Profesionales.

Para Bronfenbrenner (1987), no se debe pensar en las personas como una tabula rasa sobre la cual repercute el ambiente, sino que, deben visualizarse como seres dinámicos que de forma progresiva van reestructurando el medio en donde se encuentran. Aunque, no se debe perder de vista el hecho que el ambiente, influye y requiere de un proceso de acomodación mutua.

En tal sentido, "*el ambiente ecológico*" se conceptualiza como un continuo dinámico, representado por una disposición de estructuras concéntricas interconectadas. Cada nivel dentro de esta disposición influye directamente en el desarrollo y la formación del individuo. Estas estructuras incluyen desde el entorno más inmediato y directo del individuo, como la familia y la comunidad, hasta niveles más amplios como las instituciones sociales, culturales y políticas que configuran el contexto sociohistórico.



A su vez, estos niveles están interrelacionados y se afectan mutuamente, creando un entorno que moldea las oportunidades, los desafíos y las expectativas que enfrenta cada persona a lo largo de su vida. Por lo cual, es importante reconocer la interacción entre estos diferentes niveles para comprender las trayectorias individuales dentro de contextos cambiantes y que presentan mayores desafíos en el caso de las personas en situación de calle. En este sentido, las estructuras que comprenden el ambiente ecológico son:

**A) MICROSISTEMA.**

Corresponde a un patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado, con características físicas y materiales particulares. Entiéndase el entorno como un sitio que permite que la persona pueda interactuar cara a cara de forma directa, como el hogar, los establecimientos educacionales. En este caso, los Centros para la Superación de la Situación de Calle, permiten la interacción y encuentro de experiencias de vida diversas a propósito de su trayectoria calle. En este sentido, indica Bronfenbrenner, (1987), los factores de la actividad, el rol y la relación interpersonal constituyen los elementos o componentes del microsistema.

**B) MESOSISTEMA.**

Comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa de forma activa. Es, por lo tanto, un sistema de microsistemas que se forma o se amplía cuando la persona en desarrollo entra en un nuevo entorno. El autor, propone cuatro tipos de participaciones generales, pero para efecto de la investigación se delimitará a dos:



i. **Participación múltiple:** Forma de conexión entre dos entornos, puede definirse como la existencia de una red social de primer orden, y se genera cuando se da una transición ecológica, que se entiende cuando la posición de una persona se modifica como consecuencia de un cambio de rol, de entorno, o de ambos a la vez. Esto resulta fundamental, en lo que se refiere a la protección y promoción de los derechos humanos de las personas en situación de calle, pues los CTS realizan acciones que contribuyen al reconocimiento de dichos derechos contribuyendo al empoderamiento de las personas sin hogar en cuanto a la exigibilidad de estos por medio del uso de prestaciones gubernamentales, asistiendo de esta forma a la resignificación del uso del tiempo libre y a la integración social de cara a su proceso de superación. En otras palabras, tiene lugar cuando la misma persona realiza actividades en más de un ambiente, por ejemplo: CTS - CESFAM.

ii. **Comunicaciones entre entornos:** Estos son mensajes que se transmiten de un entorno a otro, con la intención expresa de proporcionar información específica a las personas del otro entorno. La comunicación puede establecerse de muchas formas, puede ser unilateral o puede producirse en ambas direcciones, por ejemplo, los nuevos lineamientos técnicos que orientan y condicionan la forma de intervenir en esta población por parte de los profesionales.

### **C) EXOSISTEMA.**

Según Bronfenbrenner (1979 Pág.77) citado en Torrico, Santín & Andrés; Et al. (2002 Pág. 54-55), se refiere a uno o más entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como participante activo, pero en los cuales se producen hechos que afectan a la persona en



desarrollo o que se ven afectado por lo que ocurre en ese entorno (lugar de trabajo, grupo de amigos, pareja, etc.).

Las personas en situación de calle pueden verse afectadas, en parte, por los roles, características y relaciones del contexto o situaciones que le son ajenas pero que le afectan de igual forma. Un ejemplo de aquello es lo que ocurre cuando se suscitan cambios en los servicios a propósito de la rotativa profesional que experimentan los mismos como el servicio de salud, aquello genera que pierden continuidad de sus tratamientos y limita el acceso sus prestaciones, lo mismo ocurre con el cierre de residencias para el tratamiento de la drogodependencia, lo cual perturba sus tratamientos e impactan en forma negativa sus procesos de superación calle.

En otras palabras, según Torrico, Santín & Andrés; Et al. (2002 Pág. 54-55) cada microsistema que rodea a la persona en situación de calle, a su vez se encuentran inmersos en sus propios microsistemas (familias, trabajo, etc.), que pueden afectar como se indicó a las PSC aun cuando no esté presente en una situación influyendo en él. En los exosistemas, las redes de apoyo juegan un papel crucial para las personas en situación de calle, quienes forman parte del mesosistema. Por ejemplo, en los Centros Temporales para la Superación, es común buscar crear oportunidades de revinculación familiar o con figuras significativas. Estos grupos sociales, inicialmente distantes de los participantes, pueden influir en ellos una vez que se establecen estas conexiones.

Además, estas personas no están aisladas de los estímulos del entorno; tanto los impactos positivos como negativos pueden repercutir en los participantes. La comunicación



entre entornos puede ser, por lo tanto, beneficiosa o perjudicial para el proceso de superación de las personas sin hogar.

#### **D) MACROSISTEMA.**

Este sistema como bien indica su nombre “macro”, representa un plano más distante pero igualmente importante, se deben considerar aquí la influencia de factores ligados a las características *culturales*, al *momento sociohistórico*, *político* y *social*. Se refiere a la forma y contenido, de los sistemas de menor orden que existen o podrían existir, a *nivel de la subcultura* o de la *cultura en su totalidad*, junto con cualquier sistema de creencias o ideología que sustente estas correspondencias (Bronfenbrenner, 1987).

Según Torrico, Santín & Andrés; Et al. (2002 Pág. 54-55), de los lineamientos de Bronfenbrenner llama la atención que la estructura y sustancia del micro, meso y exosistema tienden a ser similares y los sistemas funcionan de manera similar. Sin embargo y, por el contrario, entre grupos sociales diferentes, los sistemas constituidos pueden presentar notables diferencias. Sin embargo, al analizar y comparar los micro, meso y exosistemas que caracteriza a distintas clases sociales grupos étnicos y religiosos o sociedades enteras, es posible describir sistemáticamente propiedades ecológicas de estos contextos sociales diferentes entre sí.

#### **E) CRONOSISTEMA.**

Corresponde a la temporalidad en la que se desarrollan los eventos estudiados, esta estructura ecológica refleja una evolución cultural en las condiciones de vida del entorno. Este aspecto es relevante para el estudio, dado que la sociedad se encuentra inmersa en un



flujo dinámico que se ve influenciado tanto por acontecimientos locales como internacionales, como la crisis económica exacerbada por la pandemia de COVID-19.

Estas situaciones ponen de manifiesto la compleja realidad que puede ser afectada por eventos específicos en ciertos momentos históricos, los cuales no siempre tienen un efecto permanente en la realidad social. Esto, a su vez, repercute directamente en el disfrute de los derechos humanos de las personas en situación de calle (Bronfenbrenner, 1987).

### **2.3 Marco conceptual.**

El fenómeno social de las *personas en situación de calle* no es reciente y su definición se ha dificultado, puesto que, ninguna conceptualización logra cubrir todas las características de esta población, ello producto que el fenómeno es multicausal y, por tanto, la variedad de problemas asociados al sinhogarismo hace difícil su abordaje. La dificultad de esta particularidad ha sido una de las problemáticas en el tratamiento de la situación calle, toda vez que alcanzar una definición implica encontrar elementos comunes en una población altamente heterogénea, cuyo perfil de personas varía según los años y contextos (Ministerio de Desarrollo Social, 2015 Pág. 6).

Según el Ministerio de Desarrollo Social (2015 Pag 7), durante los 50 y 60 se caracterizó en situación de calle a partir de atributos individuales, cuestiones relacionadas a la salud mental y física, consumo problemático de alcohol y drogas, además del desempleo crónico, características que configuran el espectro de atributos que permitía dar cuenta de dichas personas, además, el sinhogarismo territorialmente estaba acotado a asentamientos precarios y no fue sino en la década del 70 y 80 que, hubo un cambio de perfil, producto de



los recortes en el gasto social y el aumento del desempleo por la privatización y externalización de los procesos productivos.

Como consecuencia de lo anterior, el contexto varió encontrándonos con que, en sectores urbanos contaban con un gran número de personas en situación calle por factores de carácter estructural, incluso familias llegaron a vivir en calle producto de la presión económica, y por consecuencia las personas se veían incapaces de sostener y contar con una vivienda (Ministerio de Desarrollo Social, 2015).

Posterior a la década de los 80, el primer mundo comienza a ser objeto de fuertes procesos migratorios lo que se asocia a la situación calle desde una lógica estructural. En la década de los 90, entre los investigadores logran establecer un consenso indicando que la situación de calle está compuesta por cuestiones estructurales y biográficas, tal y como señala Bush-Geertsema (2010) citado en Ministerio de Desarrollo Social (2015).

En este sentido, referido a los factores estructurales, estos dispondrían de las condiciones generales de riesgos social, económicas y culturales por las que un grupo de personas con características individuales determinadas podrían iniciar trayectoria calle, la cual alcanza calidad de cronicidad una vez transcurrido 5 años o más en tal situación (Ministerio de Desarrollo Social, 2015).

En la misma década, el foco frente a la problemática varía y se comienza a prestar atención sobre las trayectorias calle de las diferentes personas, sin perder de vista los contextos económicos, sociales, culturales y las características de los sujetos condicionadas muchas veces por el tiempo y calidad de experiencias en calle. Al respecto, se logra establecer



un acuerdo en el que la situación calle estaría dada principalmente por la carencia de un lugar de residencia seguro, estable y adecuado, distinguiendo distintas situaciones que van configurando el perfil (Ministerio de Desarrollo Social, 2015).

Las primeras conceptualizaciones respecto de las personas en situación de calle contenían una carga simbólica negativa y se podían sobre entender incluso prejuicios respecto de ellas, contribuyendo con ello a la exclusión social. Según Weason (2006), este grupo humano constituye una parte de la población que ha sido definido no por características particulares, sino que, por medio de fenómenos más amplios asociados a la extrema pobreza e indigencia. También, se les asocia a ciertas actividades como la mendicidad y vagancia, por lo que, por años se les dio la connotación de mendigos o vagabundos.

Según Celic (2016) son diferentes las denominaciones que recibe esta población a nivel mundial como los siguientes términos: Homeless, Personas Sin Hogar o Sin Techo, Rough Sleepers, Clochard, Sans Domicile Fixe, Indigentes, Linyeras, Marginados de la Calle, Pessoas em Situação da Rua, entre otras.

Para Irarrázabal (2008) citado en Celic (2016), la existencia de las personas en situación de sinhogarismo en países que cuentan con elevados niveles de desarrollo da cuenta que este fenómeno no se asocia necesariamente a situaciones de pobreza, sino más bien, a problemas de exclusión y vulnerabilidad social, por lo que se constituye en un problema en sí mismo diferente a la pobreza problemática ampliamente tratada por las ciencias sociales.

Por otro lado, en su primer informe el Observatorio Europeo de los Sin Techo (1992), citado en Celic (2016), definen este fenómeno como:



*Un proceso de exclusión y fragilización, que afecta a ciertas personas, y que puede tener un carácter más o menos relativo en un contexto mucho más amplio e importante que la simple pérdida de la vivienda. De esta manera, “un sin techo” es una persona que, habiendo perdido o dejado su domicilio, no puede resolver los problemas conexos y busca o recibe una ayuda de organismos sociales o benéficos”.*

Otra definición de personas sin hogar relevante es aquella que resolvió la Federación de Asociaciones Nacionales que trabajan a favor de las Personas sin Hogar FEANTSA (2005, en Celic, 2016), la cual expresa:

*“Todas aquellas personas que no pueden acceder y/o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente, y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma”.*

Además, FEANTSA (2017) citado en Celic (2016), propone una tipología conocida como ETHOS, donde indican que no poseer un hogar implica presentar carencias en tres dominios relevantes y, desde esta perspectiva permite un análisis que deja ver las falencias y distintas formas de exclusión residencial, dichos dominios son los siguientes: lo “físico”, lo “social” y “legal”.

- El *dominio físico*, alude a que la persona en situación de calle no cuenta con el espacio adecuado para satisfacer sus necesidades ni la de su familia si la tuviera”.
- El *dominio social* implica que la persona no cuenta con las condiciones necesarias para obtener privacidad o gozar de relaciones sociales.



- El *dominio legal* implica que no tienen posesión exclusiva de sus pertenencias, no cuentan con seguridad de ocupación ni título legal sobre el espacio que habitan.

Es así como, de la combinación de estos tres dominios se desglosan cuatro grandes categorías básicas las cuales implicarán un mayor o menor grado de exclusión residencial: 1) Sin techo, (Rooflessness); 2) Sin vivienda, (Houselessness); 3) Vivienda insegura, (Insecure Housing) y 4) Vivienda inadecuada, (Inadequate Housing) según FEANTSA (2017) citado en Celic (2016).

Sin embargo, pese a las conceptualizaciones mencionadas estas resultan insuficientes para definir el fenómeno por cuanto no muestran las principales características de las personas en calle y, por consiguiente, en determinado momento dificultaban la comprensión del fenómeno impidiendo el accionar del aparato público, puesto que, desde los autores no había consenso para definir la problemática y por lo tanto desde el ejecutivo en Chile, no se lograba articular estrategias adecuadas para una población tan diversa (Weason, 2006).

Fue así como, a propósito del Primer Catastro de Personas en Situación de Calle (2005), se logra una definición en Chile, en los siguientes términos:

*“Quien se halle pernoctando en lugares públicos o privados sin contar con una infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda, asimismo, se considera persona en situación de calle, a quienes, por carecer de alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, se encuentran en residencia nocturna, pagando o no por este servicio, en alojamientos dirigidos por entidades pública albergue temporal. Por último, también se consideran personas en situación de*



*calle a aquellas personas que, con reconocida trayectoria de situación de calle, reciben alojamiento temporal o por períodos importantes de instituciones que les brinden apoyo biopsicosocial” (Fundación gente de la calle, 2017 Pág. 6).*

Con la misma lógica, en el año 2011 cuando se realiza el Segundo Catastro de Personas en Situación de Calle, se definió como tales:

*“Aquellas personas que pernoctan en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque ésta sea precaria. Se excluye de este grupo a quienes habitan en campamentos” o “quienes carecen de un alojamiento fijo, regular y adecuado, pero encuentran residencia nocturna y temporal, pagada o gratuita, en lugares dirigidos por entidades públicas o privadas. Pertenecen a este grupo quienes alojan en residencias y hospederías, sean solidarias o comerciales” (Fundación gente de la calle, 2017 Pág. 6).*

Sin embargo, otras instituciones de la sociedad civil han formulado definiciones que buscan integrar las distintas dimensiones que conforman la situación de calle, es así como, el Hogar de Cristo y la Red de Organizaciones de Trabajo con Personas en Situación de Calle, las definen como *“todo individuo que se encuentre en una 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 los vínculos con personas significativas /familia, amigos y con redes de apoyo”*. Cabe mencionar, que la definición no alude a aspectos puramente materiales para guarecerse “sin techo” sino que, implica una idea cercana a la “ausencia de hogar” y procesos de exclusión y desvinculación social (Weason, 2006 Pág. 11).



Ahora bien, referente a la problemática, otro aspecto relevante lo constituye la “*Exclusión Social*”, la cual se suscita frente a la gravísima omisión del Estado respecto del abordaje del sinhogarismo. En Chile por largos años incluso hoy en la actualidad y pese a contar con políticas públicas que atienden la problemática, todo esfuerzo parece ser insuficiente. Esta arista del sinhogarismo dice relación con la incapacidad de la sociedad para reconocer otras formas de habitar, es decir, la situación calle despierta en la ciudadanía reacciones sociales reprochables que se alimentan de prejuicios y representaciones sociales negativas respecto de este grupo de personas humanas (Weason, 2006 Pág. 17).

La falta de conocimientos frente a la problemática genera estigmatización y contribuye a la exclusión social, despierta en la ciudadanía una sensación de inseguridad, asociándoles a actos delictivos y actividades ilícitas. Muchas veces, las personas que habitan la calle lo hacen por carencias materiales y ausencia de capacidades que les permitan hacer frente a otras problemáticas que los llevan a iniciar trayectoria en calle (Weason, 2006 Pág. 17).

Por otro lado, dicha estigmatización se potencia con acciones institucionales del poder ejecutivo, un claro ejemplo de ello, son las acciones desproporcionadas que emprenden los ediles en Chile, quienes haciendo uso de la fuerza con efectivos policiales desalojan a las personas sin hogar de su espacio y les arrebatan sus pertenencias, dicha acción responde más bien a un esfuerzo desesperado por erradicarles del espacio público sin mediar ninguna solución y/o ayuda que contribuya a la reivindicación de sus derechos, es decir, no cuentan con estrategias idóneas que permitan a dichas personas reconciliarse con el libre ejercicio de sus derechos humanos (Weason, 2006 Pág. 17).



Según el mismo autor, la exclusión social implica dos dimensiones, por un lado, nos encontramos con aquella exclusión que se relaciona con la precariedad material de las condiciones de vida del grupo y la vulnerabilidad social en la que se encuentran, por factores diversos como el analfabetismo, la cesantía, carencia de redes sociales y estatales, entre otros muchos factores. Por otro lado, aquella exclusión social que se expresa en procesos de desvinculación social y marginalidad que llevan tristemente a la invisibilización de dichas personas y al desconocimiento del fenómeno, exclusión que les arrebató su dignidad en tanto sujetos de derechos y, por tanto, capacidad para ejercerlos.

En lo referente a los derechos mencionados, como refiere Abramovich, (2006a) citado en Giménez & Valente (2010), *los derechos humanos* inicialmente estuvieron orientados hacia la imposición de límites y obligaciones a los Estados, aquellos límites también reciben la denominación de “*libertades negativas*” y se daban a favor de evitar la reincidencia de las violaciones sistemáticas ocurridas en las décadas de los setenta y los ochenta. Más recientemente, el desarrollo del derecho interamericano (universal) propendió a reconocer que el Estado debe abstenerse de solo realizar las libertades negativas sin que también está obligado a ejercer las “*libertades positivas*” con la finalidad de permitir el pleno ejercicio de los derechos humanos.

Para Casal (2008 Pág. 16) citado en Giménez, & Valente (2010), los derechos humanos pueden encontrar dos definiciones, por un lado, se define como “*atributos inherentes a la persona que se derivan de la dignidad humana y resultan fundamentales en un determinado estadio de su evolución humana y por lo que reclaman una protección jurídica*”; por otro lado, en sentido estricto se precisan como “*derechos reconocidos y*



*protegidos en el ámbito internacional y que el Estado tiene la obligación de respetar, proteger y cumplir”.*

Según Aguilar (2020), los derechos humanos en su conjunto comprenden tres generaciones:

1. **Derechos de primera generación:** Son los derechos civiles y políticos, que fueron reconocidos en determinados países previamente a la comunidad internacional.
2. **Derechos de segunda generación:** Corresponde a los derechos, económicos, sociales y culturales, cuyo origen deviene de las luchas y movimientos sociales suscitados a fines del siglo XIX.
3. **Derechos de tercera generación:** Se refiere a nuevas categorías de derechos que atienden valores amplios como el derecho a la paz, la autodeterminación, la protección ambiental, entre otros.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), del 10 de diciembre de 1948 que ha sido firmada y ratificadas por todos los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), asumiendo la variedad de definición que presenta el concepto realizó un esfuerzo por sistematizar al conjunto de derechos internacionales que han sido aceptados, identificando sus principales características y contribuyendo con ello a la comprensión de sus múltiples dimensiones.

En tal lógica, los derechos humanos son *innatos o inherentes* a las personas porque se nace con ellos; *universales*, puesto que benefician a todas las personas independientemente de su condición u origen; *Inalienables e intransferibles*, porque nadie puede ser privado de sus derechos o renunciar a ellos; *Imprescriptibles o irreversibles*, dado



que se pueden irse ampliando con el tiempo, pero nunca caducan; **Inviolables**, ya que nadie está autorizado a atentar contra ellos.

Además, son **Obligatorios**, imponen deberes a las personas y a los Estados; **Trascienden las fronteras nacionales**, son reconocidos por todos los Estados miembros de la ONU; **Indivisibles, interdependientes, complementarios y no jerarquizables**, son todos inherentes a la dignidad humana y están relacionados entre sí sin ninguna distinción o comparación; **Naturales**, por formar parte de la esencia humana y **Preexistentes**, por ser anteriores a cualquiera de las formas de organización política de las sociedades (Asamblea General de la ONU, 1948).

A propósito de los derechos humanos, otro concepto relevante que surge en el debate se refiere a la “**Vulneración de derecho**” el cual se presenta cuando existe una omisión u inobservancia por parte de entidades públicas o privadas respecto de derechos que poseen las personas, para Celic (2016) si bien es posible constatar un progresivo acceso en materia de derechos económicos y sociales, respecto del sinhogarismo pese a los avances es posible perder de vista que, las consecuencias de no contar con un espacio seguro donde pernoctar expone a dicha población a una multiplicidad de vulneraciones de derechos, limitándolos en el acceso efectivo a la estructura de oportunidades.

Por otro lado, como indica Muñoz (2017), los colectivos inscritos al fenómeno de exclusión social como las personas sin hogar, presentan una abstracción de derechos humanos. Por lo que, para evitar dichas vulneraciones se hace imperativo tomar medidas que apoyen cambios en las actitudes y relaciones sociales y con ello, hacer frente a la separación discriminatoria entre unos y otros.



Siguiendo las ideas de Jane Addams, para Muñoz (2017) el trabajo social tiene un sentido político desde la praxis, a partir de la confluencia de las ideas teóricas con el ejercicio mismo de la disciplina. Es por ello, por lo que, se hace imperativo la participación de los sujetos y al mismo tiempo valorar su emancipación, el respeto y el derecho de las identidades, todo lo cual, posibilita una acción social democrática en sintonía con los derechos humanos. El ejercicio de la profesión en espacios como los “Centros Temporales para la Superación de la Situación Calle” cuenta con gran valor, ya que, posibilita relaciones humanas desde un nivel recíproco entre sujetos y trabajadores sociales con base en la igualdad y la justicia social.

En Chile, el sinhogarismo o personas en situación de calle, recibe tratamiento por medio de un sistema integrado que articula diferentes programas bajo el Plan Calle, entre ellos el Programa Noche Digna y cuyo segundo componente responde al modelo tradicional “Continuum of care” o “*Escalera de la Superación*” que contempla una serie de fases, con unas metas marcadas antes de alcanzar un nivel que le permita vivir en una vivienda de manera independiente.

Es así como el primer peldaño corresponde a los Centros de Día o Albergues, donde la personas en situación calle cuentan con un espacio protegido para satisfacer sus necesidades básicas de higiene y alimentación, posterior a ello son seleccionadas para promoverlas al siguiente nivel, un factor determinante, se refiere a la capacidad para mantener una fuente laboral formal/informal o bien, manifestar intención de superar la adicción al consumo problemático de alcohol y/o drogas (Hidalgo, 2016).



Luego son promovidas a Hospederías (segundo peldaño) o Residencias (tercer peldaño), lugar donde se les hace un seguimiento y proporciona apoyo psicosocial, en las residencias se insta a las personas para que logren estabilidad a través de su estancia durante un año en una vivienda.

Tal y como señala Greenwood, Stefancic y Tsembei (2013) citados en Cartoixa & Llobet (2016), el modelo tradicional antepone el tratamiento para poder adquirir la máxima autonomía que posibilite que la persona pueda vivir sola, la realidad es que solo una mínima parte consigue ese objetivo y muchos/as quedan en el camino, debiendo iniciar proceso nuevamente por eso la escalera no es lineal, otro aspecto es que este modelo propone requerimientos rígidos de estar bajo tratamiento psiquiátrico y/o para superar adicción, es decir, en sobriedad.

Posteriormente se apuesta por el “**Modelo Housing Led**” o “Vivienda Si”, surgiendo los Programas Casas Compartidas para Adultos y para Jóvenes, aunque las personas cuentan con mayor autonomía, ya que, estos programas proporcionan una vivienda donde los participantes (usuarios) deben responsabilizarse de las tareas de llevar el hogar, bajo una supervisión menos rígida de los profesionales quienes le asisten psicosocialmente con cierta periodicidad.

Sin embargo y pese a lo mencionado, en agosto de 2016 la política pública cambia y se comienza a adoptar el “**Modelo Housing First**”, apareciendo el dispositivo “**Vivienda Con Apoyo**” (VCA). Propuesto por el psicólogo griego Sam Tsemberis, el modelo en la actualidad está siendo aplicado en más de 300 ciudades de Estados Unidos y Canadá, además de diferentes partes de Europa como Dinamarca, los Países Bajos, Portugal, Hungría, Francia,



Italia y Escocia. Housing First se plantea como un modelo de intervención alternativo orientado a la recuperación (recovery) con una atención centrada en la persona y en el concepto de la vivienda (Cartoixa & Llobet, 2016).

Uno de los aspectos más conocidos del Housing First se centra en promover la independencia y autonomía de la persona a través del acceso a un espacio estable lo más rápido posible, sin condiciones previas, proporcionando servicios y soporte que la persona necesite, además, no exige que el individuo se encuentre en un programa de tratamiento, en otras palabras, el aspecto clave es el concepto “hogar” entendiéndola desde dos aristas, desde un nivel filosófico como derecho básico y como facilitador de los procesos “recovery”.

#### **2.4 Marco empírico o Estado del arte.**

El sinhogarismo, también denominado situación de calle, constituye un fenómeno social que ha recibido escasa atención por parte de la academia. No obstante, representa un problema multidimensional que conlleva graves vulneraciones de los derechos humanos para quienes lo experimentan. Por lo tanto, resulta fundamental comprender las diversas dimensiones de este fenómeno para unificar criterios y abordarlo de manera efectiva mediante un enfoque interdisciplinario.

Al respecto, un importante estudio fue desarrollado en España por **Cordero-Ramos, N, & Muñoz-Bellerin, M. (2021)** denominado *“Los derechos humanos frente al espejo. Narrativas de mujeres sin hogar en el ejercicio de sus capacidades”*. La investigación, teniendo presente las consecuencias del sinhogarismo en mujeres y el reconocimiento de los derechos humanos, buscó analizar las experiencias de las mujeres sin hogar (MSH) que se encontraban viviendo en centros de acogida en la ciudad de Sevilla y tomó como referencia



las narrativas de las MSH como recurso simbólico de espacio y así narrar las experiencias de resistencia, estas narrativas se recabaron por medio de talleres donde las mujeres compartieron emociones y vivencias gracias a la apropiación personal y del lenguaje artístico.

El estudio, comienza aproximándose al sinhogarismo y los efectos que el fenómeno causa en las mujeres en Europa y España, con el objetivo de entender las implicaciones que tiene la opresión y la dominación desde la perspectiva de género y los derechos humanos, en este sentido, el sinhogarismo de género incorpora dos tipos de violencia que son formas arraigadas del sistema como lo son la “violencia directa (visible) e indirecta (cultural y estructural)”.

Respecto de la metodología la investigación analiza la situación de las mujeres sin hogar (en adelante MSH) tomando prestadas sus voces para conocer sus experiencias como fuente de un espacio biográfico común a partir de sus subjetividades todo lo cual se realiza por medio de talleres, permitiendo trabajar la reminiscencia.

El trabajo de campo se desarrolló entre los años 2016-2019 en diversos Centros de Acogida (CA) de la ciudad de Sevilla, como parte de una investigación que aborda el teatro y la poesía como artefacto de investigación de carácter narrativo-creativo que constituyó una estrategia de memoria activa respecto de los derechos humanos en personas sin hogar. Además, los autores optaron por una metodología participativa basada en el protagonismo que facilitó la narración de sentimientos y vivencias, y permitió la recolección colectiva de sus reivindicaciones.



La participación mencionada se relaciona con las decisiones políticas que afectan la vida de las personas, así como con el derecho a participar políticamente y estar protegido en su libertad de asociación y expresión. Esto es crucial frente a las imposiciones impuestas por medios de dominación a través de conductas y prácticas institucionalizadas.

El estudio analiza la situación de las MSH en España, reconociendo la ausencia de una normativa específica que establezca garantías para las MSH. Lo anterior, da lugar a graves consecuencias en la vida de estas mujeres, tanto para las que sienten amenazada su seguridad y necesitan con urgencia salir de la vivienda familiar, como para aquellas que ya están fuera de la misma y no tienen las garantías de una vivienda digna.

Por otro lado, respecto a la agenda de derechos humanos como la CEDAW, las MSH deberían recibir protección y garantías de un goce igualitario de derechos y libertades con los hombres. Del cumplimiento de dichas garantías, dan cuenta las narraciones de las participantes del estudio que mostraron hechos constitutivos de dejación o vulneración de derechos, así como sus capacidades de resistencia.

Finalmente, el valor de la investigación alude a que pese a contar con una sociedad democrática las MSH que experimentan sinhogarismo de género continúan viendo violentado sus derechos humanos, y aun contando con políticas públicas España, no posibilita la igualdad de condiciones de la mujeres respecto de los hombres ya que siguen sufriendo de forma más evidente las consecuencias del fenómeno social y la exclusión social que este posibilita, repercutiendo en el igual trato de personas sin hogar suscitado en los Centros de Acogida en España.



Además, en cuanto a las iniciativas para garantizar la efectividad de los derechos humanos, las instituciones no consideran las opiniones y expresión de las MSH, hecho que fue constatado a lo largo de la investigación. La mayoría de las participantes declararon no tener opciones ni oportunidades reales para decidir sobre su futuro inmediato y las restricciones para tomar decisiones es una constante en su ciclo vital, es decir, antes de ingresar en los CA y durante la estancia en estos, ello les genera miedo y las lleva, en ocasiones, a un cuestionamiento vital sobre el rol que ocupan en la sociedad.

Otra investigación relevante que aborda las condiciones de exclusión social de las personas sin hogar y la protección de sus derechos humanos es el estudio realizado por **Fenoy-Garriga, J., Zango-Martín, I., & Silva, C. R. (2021)**, en Cataluña, España, titulado ***“Participación ocupacional de las personas sin hogar: una cuestión de justicia y derechos humanos”***. Dicho estudio tuvo como objetivo conocer los modos de vida de las personas en situación de calle, para promover alternativas que permitieran mejorar su situación mediante actividades ocupacionales que contribuyeran a su bienestar y salud, a pesar de encontrarse en un contexto marcado por la injusticia y la exclusión social.

Respecto a la metodología, se trata de un estudio con enfoque cualitativo, lo cual facilitó una dialéctica flexible entre el investigador y los participantes del estudio, permitiendo una comprensión profunda de la realidad estudiada. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas con un guion abierto, diseñadas para explorar áreas específicas de interés del estudio. Las entrevistas fueron posteriormente analizadas, codificadas, y contrastadas entre las diferentes perspectivas de las investigadoras. Esta técnica facilitó que los participantes expresaran sus percepciones y perspectivas de manera natural, permitiendo el



reconocimiento de múltiples realidades subjetivas y el análisis profundo de los significados basados en sus experiencias.

La investigación reveló que las personas sin hogar no solo carecen de vivienda propia, sino que también enfrentan la privación de todos los aspectos que conforman un verdadero hogar. Además de sus necesidades básicas como comer y dormir, deben sobrevivir en una realidad social que los excluye y dificulta su integración.

Por otro lado, la falta de recursos para desplazarse por la comunidad y vivir con dignidad es otra faceta crucial de esta problemática, ya que un empleo les proporciona autonomía. Estas carencias están estrechamente ligadas a procesos de exclusión, injusticias ocupacionales y sociales, y vulnerabilidad, entre otros aspectos.

Respecto a sus principales hallazgos, se observa que las personas sin hogar carecen de la mayoría de los derechos que una sociedad debería garantizar. Los resultados obtenidos fueron presentados en cinco apartados: La participación en ocupaciones significativas, las relaciones sociales, los recursos de la comunidad, las expectativas de futuro y el autoconcepto.

El estudio concluye que las personas sin hogar enfrentan situaciones de injusticia social que resultan en una falta de oportunidades para participar en ocupaciones significativas en la comunidad y promover su integración social como ciudadanos. Las personas sin hogar del programa Cáritas Sabadell experimentan constantes situaciones de injusticia social y ocupacional, lo cual repercute directamente en su salud y bienestar.



Del relato de los participantes, se destaca que las ocupaciones más significativas son aquellas vinculadas con la participación social, que permiten la creación de vínculos y redes de apoyo. También, figuran aquellas ocupaciones creativas que exploran potenciales individuales y el manejo emocional. Por último, las ocupaciones relacionadas con las nuevas tecnologías también emergen como importantes para las personas en situación de calle.

Esta investigación destaca la necesidad de meditar cómo la ocupación puede ser un elemento crucial en los procesos de transformación social de las personas en situación de calle. Por lo tanto, es imperativo comprender de manera macrosocial la situación de las personas sin hogar y cómo esto influye en las prácticas profesionales de la terapia ocupacional.

Ambas investigaciones precedentes, ofrecen una mirada respecto de la importancia del resguardo de los derechos humanos de las personas sin hogar, y como su inobservancia atenta contra su bienestar físico y psíquico, al respecto la investigación desarrollada en la ciudad de Buenos Aires, Argentina por Seidmann, S; Di Iorio, J; Rigueiral, G y Gueglio, C. (2016) denominada ***“El cuidado en personas en situación de calle. una perspectiva ética y política”***, invita a la reflexión sobre el bienestar de las personas sin hogar por medio del análisis de la política socio-asistencial existente en el país para el abordaje del sinhogarismo.

El estudio tiene como *objetivo* indagar en las trayectorias de vida y los procesos de construcción de identidad en personas en situación de calle en la ciudad de Buenos Aires. Para ello, el estudio se aboca al tópico del cuidado que involucra una perspectiva moral y también política.



Al respecto, la investigación parte explicando la relación que existe en la ética del cuidado, la cual implica aspectos de políticas públicas. Asimismo, los autores exploran la naturaleza del cuidado, que siempre ha estado ligado a los roles que desempeña la mujer abriendo el campo de reflexión moral y feminista. Sin embargo, se afirma que el cuidado está relacionado con una preocupación por el otro y también por sí mismo, dentro del contexto de las relaciones interpersonales, el desarrollo moral y la consideración de derechos y de reglas, identificando grupos de mayor dependencia de cuidado como la niñez, la ancianidad, enfermedades y otras situaciones de vulnerabilidad psicosocial, entre ellas las personas en situación de calle.

Las conductas de cuidado se producen en contextos interpersonales, a partir de la reciprocidad e interdependencia, en la producción significativa del contexto social. Las autoras se sirven de las ideas de Foucault, para indicar que el cuidado de sí es el conocimiento de sí, pero es también el conocimiento de un cierto número de reglas de conducta o de principios que son a la vez verdades y prescripciones.

Respecto de la *metodología* se trata de un estudio cualitativo de tipo exploratorio, parte de una investigación-acción sobre las trayectorias de PSC y el *trabajo de campo* se organizó en dos etapas, además, el análisis de los datos se hizo bajo el enfoque de la teoría fundamentada (Strauss & Corbin, 1998) en combinación con análisis de contenido (Bardin, 1986) empleando para aquello, software Atlas.ti6 como soporte técnico.

Respecto del trabajo de campo, la primera etapa fue de diagnóstico comunitario, y permitió caracterizar las formas institucionales de atención psicosocial para PSC en la ciudad y describir las RS que construyen sobre la población con la que intervienen a través de sus



discursos sociales. La segunda etapa, en cambio permitió profundizar en las trayectorias y prácticas de la vida cotidiana, en la descripción de obstáculos, tensiones y desafíos en el acceso a bienes, servicios y derechos, desde la perspectiva de las propias PSC.

En la primera etapa se empleó *muestreo teórico intencionado* y participaron diez (10) referentes de organizaciones que conforman el circuito socio-asistencial para PSC en la ciudad de Buenos Aires. Por otro lado, en la segunda etapa, se utilizó muestreo intencional no probabilístico de bola de nieve o red, se conformó una muestra de 15 personas en situación de calle, hombres y mujeres mayores de 18 años, que utilizan la red de servicios de asistencia en la Ciudad de Buenos Aires y que tienen más de 3 años en situación de calle. Se indagó en las prácticas de cuidado desde las representaciones sociales de los protagonistas con una lógica ética política, permitiendo el análisis de la política socio-asistencial para PSC.

En este sentido, la teoría de las *representaciones sociales* concibe la mente humana como dialógica, en un constante diálogo con otros mediante el cual se realizan elecciones éticas de manera continua. El concepto de cuidado abarca todas las actividades y preocupaciones que son fundamentales para la existencia humana, especialmente en contextos de interacción e interdependencia, y se relaciona con situaciones de dependencia y vulnerabilidad.

El valor de la investigación alude directamente a sus resultados, en este sentido, la inclusión de la categoría de cuidado para comprender e intervenir en el campo de las vulneraciones psicosociales con PSC en contextos urbanos, plantea desafíos e interrogantes. Este estudio permitió visualizar que las prácticas de cuidado eran percibidas como



irresponsables, “vagas” y con inadecuación del yo. La labilidad afectiva en los vínculos sociales transitorios, los transforman en objetos pasivos de cuidado.

Por otro lado, da cuenta que tanto los dispositivos técnicos como las propias PSC comparten definiciones sobre las PSC basadas en la lógica del déficit y la inadecuación del yo como explicación de su situación, lo cual da lugar a prácticas de cuidado hacia personas consideradas más débiles y vulnerables. Se evidencia una tensión entre lo ofrecido por los dispositivos, y lo percibido como necesidad por los beneficiarios.

Además, el circuito socio-asistencial que deviene de la política social se organiza principalmente para ofrecer cuidados materiales para necesidades que efectivamente tienen las PSC (vestido, alimentación, higiene, descanso, etc.), sin embargo, las personas en situación de calle expresan necesidades de cuidado desde una dimensión inmaterial como la escucha activa y generación de vínculos significativos.

Es así como también se evidencian niveles graduales de responsabilidad y compromiso, lo cual resalta la importancia del aspecto relacional. Esto promueve que las personas sin hogar sean consideradas sujetos de derechos, permitiendo reconocer sus potencialidades en lugar de enfocarse únicamente en sus limitaciones. Incluso aquellos que, debido a la cronificación de su situación, necesitarán asistencia social de por vida, se beneficiarán de este enfoque.

La investigación destaca las necesidades materiales e inmateriales que enfrentan las personas en situación de calle. En términos del circuito socio-asistencial, se evidencian fallas como la fragmentación, precarización y estigmatización. Además, se identifican necesidades



relacionadas con el restablecimiento de redes primarias, las cuales funcionan como vínculos protectores. Esto evidencia la capacidad de las personas en situación de calle para gestionar sus propios desafíos y la potencialidad de la participación como un medio para la producción social de salud.

La vulnerabilidad psicosocial, en sentido material como simbólico o inmaterial, impacta negativamente en el desarrollo de alternativas de integración social, generando un predominio de lo provisorio, y propiciando una participación pasiva dentro de un entramado asistencial de amplia extensión. Así también, los cuidados propiciados en estos espacios intersubjetivos de interacción social, otorga herramientas útiles para la vida cotidiana en situaciones de vulnerabilidad social y emergen en procesos de encuentro y discusión colectiva. Es así como, lo relacional o vincular adquiere una configuración de eje central de las intervenciones en contextos de vulnerabilidad psicosocial.

Finalmente, el estudio hace patente la necesidad de construir espacios de posicionamiento con foco en la necesidad de la participación de las personas, potenciando cualidades positivas y fomentando con ello las capacidades de las PSC, ello permitirá transformaciones que mejorarían su calidad de vida, el acceso a bienes y derechos, de los cuales son continuamente expulsados.

En Chile, son escasos los estudios que exploran la realidad y las experiencias de exclusión de las personas en situación de calle desde la perspectiva de los derechos humanos. Un estudio relevante que aporta elementos significativos al análisis de esta problemática es la investigación llevada a cabo por *Piña (2010)*, titulada "*Calle y casa: Aportes teóricos para una comprensión de la situación de calle desde sus actores*". Este trabajo doctoral en



antropología ofrece una perspectiva profunda sobre el fenómeno, contribuyendo al entendimiento de las dinámicas sociales que se suscitan en el sinhogarismo.

La investigación tiene como objetivo “adentrarse en el conocimiento de la experiencia de vida en la calle, a partir de una investigación de carácter etnográfico que intente situar, por una parte, las prácticas y los significados dados por sus actores al centro y en diálogo con las demás retóricas de la marginación y, por la otra, en relación con los procesos mayores de que también son parte constituyente”.

Es un estudio cualitativo de carácter etnográfico y naturaleza emergente, su enfoque, teórica y metodológicamente se ha pretendido como una aproximación al fenómeno de la situación de calle a partir de la visualización de la agencia de las personas que lo constituyen, vale decir procurando desmarcarse del entendimiento de sus vidas como un conjunto de carencias, material o psicológicamente hablando, e intentando preguntarse siempre por las maneras en que actúan y significan su presente, o se significan en él.

Primero, porque metodológicamente parte de un punto que “busca comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de sus miembros (entendidos como ‘actores’, ‘agentes’ o ‘sujetos sociales’)”. Después, porque como conjunto de actividades designadas como trabajo de campo comparte el fundamento de que son “los actores y no el investigador, los privilegiados para expresar en palabras y en prácticas el sentido de su vida, su cotidianeidad, sus hechos extraordinarios y su devenir” Y, por último, porque como representación textual que resulta del trabajo anterior, busca interpretar lo observado poniendo en juego su trascendencia, a partir de “la presencia de interlocución teórica que se inspira en los datos etnográficos” (Peirano, en Guber 2001: 19).



El diseño investigativo utilizó la técnica de la fotografía participativa, que permitió explorar de manera directa las posibilidades de la etnografía y la observación. Esta herramienta facilita el acceso a un conocimiento culturalmente significativo y permite describir tanto las prácticas—incluyendo acciones y significados— como *los modos* en que las personas en situación de calle participan en las dinámicas de la vida urbana. Asimismo, proporciona una comprensión de cómo estas personas interactúan con las acciones públicas y privadas que se desarrollan en su entorno.

Es decir, ya sea desde el Estado en sus distintos niveles y dimensiones (nacional/local, de seguridad pública o de su red social de apoyo, por ejemplo), desde el vecindario y el conjunto de entidades que con ellos se relacionan (ONGs, grupos de iglesia, centros de padres, voluntariados, u otros), o desde los distintos planos que igualmente actúan o intervienen en su construcción (academia, prensa, literatura y demás expresiones artísticas).

En otras palabras, la observación permite el levantamiento de la información buscada y junto a la prolongación en el tiempo de la presencia del investigador, otorga el acceso a la conjunción en una misma persona de las funciones de producción y análisis de los datos, condiciones materiales necesarias para la posibilidad de la investigación etnográfica.

Se trata de un estudio del fenómeno de la vida en la calle, cuyo propósito fue visualizar a las personas que lo protagonizan como agentes, es decir, sujetos que pueden actuar y tener conciencia de su acción, dicha perspectiva se encuentra casi totalmente ausente en los estudios que han trabajado la temática.



El diseño propuso una aproximación en cuatro orientaciones complementarias, a saber, la aproximación a los significados dados por estos hombres y mujeres a sus experiencias de vida, el conocimiento de las prácticas e interacciones que establecen cotidianamente, su articulación en diálogo con otras retóricas de la marginación junto a las cuales co-construyen el fenómeno, y su relación con el contexto y otros procesos que lo engloban, junto a los cuales se desarrollan.

Este estudio permitió identificar cuatro orientaciones complementarias a través de los discursos de las personas en situación de calle. Se constató que, para estas personas, los espacios públicos constituyen un contexto percibido como un proceso continuo. Además, se reveló que las personas en situación de calle desarrollan sus propias dinámicas en el espacio público, distintas a las del resto de la población.

La investigación advierte que el concepto de ciudadanía, excluyente por naturaleza, no solo depende de decisiones formales explícitas, sino que también está sujeto a una gran inestabilidad y constante modificación. En este sentido, las personas en situación de calle como cualquier habitante también incidirían en los espacios urbanos a partir de sus desplazamientos y asentamientos, por medio de negociaciones constantes en los circuitos y redes donde se desenvuelven.

En este contexto, la vida en la calle, a diferencia de la vida domiciliaria y la actividad laboral, está regida por una normatividad invisible destinada a mantener el espacio despejado y libre para su rutina diaria. Aunque anónima, esta normatividad es fuertemente controlada, lo que revela la capacidad de las personas sin hogar para negociar y ocupar un espacio que, en teoría, no les corresponde. Este acto de ocupar y parecer no hacerlo simultáneamente



destaca la habilidad de estas personas para adaptarse y mantenerse en un entorno que las excluye.

El autor señala la falta de aceptación explícita de las personas sin hogar como ocupantes establecidos de la ciudad o como transeúntes en tránsito, es decir, ni como parte del afuera difuso ni del adentro construido. Más que intentar determinar su estatus en situación de calle, es crucial reconocer la persistencia de esta invisibilidad y preguntarse a qué se debe.

El investigador sugiere una teoría que reconoce a las personas como sujetos de cultura, cuyas acciones—intencionales y conscientes, repetitivas o innovadoras y cargadas de significado—constituyen los modos cotidianos en que se produce la conservación y el cambio. Así, la vida en la calle implica una multiplicidad de estructuras conceptuales complejas, muchas de ellas superpuestas o enlazadas entre sí, que son al mismo tiempo extrañas, irregulares y no explícitas.



**Universidad de Concepción**  
Dirección de Postgrado  
Facultad de Ciencias Sociales  
*Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.*

## CAPITULO III





### **3. Objetivos**

A continuación, se presentan los objetivos que guían el presente estudio, así como el objeto de estudio, preguntas de investigación y finaliza con los supuestos preliminares.

#### **3.1 Objetivo general**

Describir los significados conferidos por los actores sociales vinculados a los Centros Temporales para la Superación (CTS) del Gran Concepción a las acciones de protección y promoción de los derechos humanos en torno a la superación de la situación calle.

#### **3.2 Objetivos específicos.**

- 1) Conocer los significados que otorgan las PSC que han transitado por CTS del Gran Concepción a los Derechos Humanos.
- 2) Conocer los significados que conceden las PSC a las acciones que favorecieron el resguardo de sus derechos humanos por parte de los CST del Gran Concepción en los que han transitado.
- 3) Develar los significados atribuidos a las acciones de promoción y protección de los derechos humanos en atención a la superación de la situación calle desde la perspectiva de profesionales que se han desempeñado en CST del Gran Concepción.



### **3.3 Objeto de estudio.**

Protección y promoción de los derechos humanos de las personas en situación de calle.

### **3.4 Preguntas de investigación**

- a) ¿Las personas que sobreviven experiencias de sinhogarismo logran identificar y/o reconocer sus derechos humanos?
  
- b) ¿Cuál es el valor que le atribuyen los actores sociales vinculados al fenómeno calle a las acciones y/o estrategias de promoción y protección de los derechos humanos que ejecutan los Centros Temporales para la Superación?

### **3.5 Supuestos preliminares.**

1. El sinhogarismo constituye una vulneración de derecho por cuanto posibilita la exclusión social impidiendo el libre ejercicio de derechos.
  
2. Los CTS contribuyen significativamente a la irrupción de la situación de calle por medio de acciones que promueven y protegen los derechos humanos.
  
3. Los procesos de superación que inician las personas en situación calle en los CST del Programa Noche Digna contribuyen al resguardo y ejercicio de sus derechos humanos eliminando prácticas de exclusión social.



**Universidad de Concepción**  
Dirección de Postgrado  
Facultad de Ciencias Sociales  
*Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.*

## CAPITULO IV





## **4. Metodología**

### **4.1 Diseño**

Para Verd y Lozares (2016), los fenómenos sociales pueden ser abordados tanto por el enfoque cuantitativo como cualitativo, sin embargo, el definir que enfoque es más adecuado para un problema investigativo determinado, requiere pleno conocimiento de los aspectos ontológicos y epistemológicos de cada uno de ellos pues presentan discrepancias irreconciliables en algunos aspectos.

Según Denzin (2008), citado por Verd y Lozares (2016), la opinión de enfoques se refuerza por la asociación de los paradigmas teóricos, en este sentido, el enfoque cuantitativo responde a un paradigma positivista y postpositivista mientras que, el enfoque cualitativo se ajusta al paradigma teórico interpretativista y constructivista.

Este estudio, busca describir el significado conferido a las acciones de protección y promoción de los derechos humanos entorno a la superación de la situación de calle desde la visión de los actores sociales vinculados a los Centros Temporales para la Superación, para ello es preciso conocer los discursos de dichos actores tanto de las personas en situación de calle como de profesionales que han trabajado o han desempeñado cargos en ellos. (Verd y Lozares, 2016).

La elección de esta metodología se fundamentó en que la aproximación realizada se haría sobre un fenómeno complejo con diversos modos de significarlo, por medios de diferentes estrategias de intervención, se busca la profundidad accediendo a representaciones,



frustraciones, deseos, etc., que marcan y enmarcan el comportamiento social; y, además, permite contar con una descripción densa.

El enfoque cualitativo es flexible, recoge información por observación o discursivamente y la interpreta, generando la “*retroalimentación circular*” en términos de Verd y Lozares (2016), y que, consiste en la revisión, acumulación y reorientación. Según Sandoval (2002), este enfoque implica un esfuerzo de comprensión, es decir, la captación del sentido de lo que los participantes del estudio quieren decir a través de sus palabras, sus silencios y acciones, así como, de sus inmovilidades a través de la interpretación y el diálogo, y también permite construir generalizaciones, que contribuyen a entender los aspectos comunes de grupos humanos en el proceso de producción y apropiación de la realidad social y cultural.

#### **4.2 Perspectiva Teórica.**



Este estudio se enmarca en la *Perspectiva de la Fenomenología*, que busca “comprender los significados que tanto personas en situación de calle como profesionales del área tienen respecto de las acciones de protección y promoción de los derechos humanos en atención al sinhogarismo”. En este sentido, la fenomenología se preocupa por el modo en que las personas desarrollan la vivencia de cualquier tipo de acontecimiento (Verd y Lozares, 2016).

*La Fenomenología* no solo se interesa por el modelo en que el mundo es aprehendido de forma consciente o inconsciente por las personas, sino que, también por el modo en que las acciones contribuyen y dan sentido al mundo, de estos planteamientos surge el



construccionismo orientado hacia la comprensión de las vías por las que se produce la construcción discursiva y simbólica de la realidad (Verd y Lozares, 2016).

En otras palabras, la fenomenología se centra en analizar los conocimientos que tienen los actores sociales sobre una situación o fenómeno como lo son las acciones de protección y promoción de los derechos humanos para personas en situación de calle, de ahí la relevancia por comprender estos significados por cuanto nos dan una idea de lo que ocurre con el proceso de superación desde la visión de los propios actores sociales vinculados a los Centros Temporales para la Superación, por lo que, tanto los participantes (PSC - Profesionales) cuentan con un papel activo y creativo, donde además su realidad social es un proceso constantemente reconstruido, es un flujo continuo de experiencia y acción compartida de los unos con los otros.



#### **4.3 Tipo de estudio.**

Se trata de un *estudio cualitativo de tipo descriptivo*, que busca “*describir los significados conferidos por los actores sociales vinculados a los Centros Temporales para la Superación (CTS) en el Gran Concepción a las acciones de protección y promoción de los derechos humanos en torno a la superación de la situación calle*”, para generar una recopilación de datos que revelen dichos significados y elaborar luego una descripción densa de los mismos.

Por otro lado, siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág.154), el carácter descriptivo permitirá dar cuenta de los elementos existentes a fin de comprender el objetivo de estudio desde el plano de lo personal y social, además, según lo planteado por los autores indicados se trata de una investigación de carácter *transeccional*, ya que, el levantamiento de los datos se realizará en un momento determinado.



#### **4.4 Diseño muestral.**

El muestreo en investigación cualitativa es una de las claves del proceso, ya que, de ella depende la validez de los resultados del estudio. Además, en una investigación cualitativa presenta ciertas características como indican Vásquez, Ferreira & Mogollón, et al (2011), al señalar que el muestreo no se realiza de forma probabilística, ni la muestra es representativa según criterios estadísticos, sino que en términos de los autores mencionados debe contar con las siguientes características:

##### **1- Intencionado y razonado:**

Las unidades de muestreo no se eligen con criterios de representatividad estadística sino con criterios de representatividad del discurso, de los significados. Se buscan aquellas unidades de muestreo (contextos, personas, eventos, procesos, actividades), que mejor puedan responder a las preguntas de la investigación y que posibiliten conocer-descubrir e interpretar el fenómeno estudiado en profundidad, en sus diferentes visiones, de forma que refleje el problema con amplitud.

##### **2- Acumulativo y secuencial:**

Hasta llegar a tener la información suficiente (alcanzar la saturación de la información) para responder a las preguntas que los objetivos del estudio pretenden alcanzar.

##### **3- Flexible y reflexivo:**

Las decisiones muestrales iniciales pueden llevar a descubrir nuevos aspectos que deben ser estudiados o a comprobar que otros informantes son más adecuados, etc. Por ello,



y a partir de la reflexión de los investigadores, se van adoptando nuevas decisiones muestrales durante todo el proceso de investigación.

Por otro lado, y siguiendo a los mismos autores en el ***Diseño Muestral*** se deben tener en cuenta dos criterios:

- a. **La Pertinencia-conveniencia de la muestra:** criterio que hace referencia a la calidad de la información, por lo que se debe tener en cuenta los aspectos de *factibilidad*.
- b. **La suficiencia:** Se refiere a la cantidad de la información, en este sentido, el tamaño de la muestra se define en función de la *calidad y cantidad de información recibida*. Es así como, cuando el conjunto de información obtenida satisface los objetivos del estudio, se habla que la muestra es suficiente.



#### **4.4.1 Muestreo Teórico.**

Concerniente a este aspecto, indica Vásquez, Ferreira & Mogollón, et al, (2011), el ***muestreo teórico*** permite definir el diseño de la muestra y se realiza según un constructo teórico que acompaña el cuerpo del estudio y la selección de las unidades de muestreo, se lleva a cabo siguiendo las tipologías o perfiles definidos conceptualmente. Los ***perfiles*** corresponden a diferentes personas, contextos, eventos y procesos con características o circunstancias determinadas, que el investigador teoriza que pueden influir en los significados del fenómeno estudiado.

Se utilizará la estrategia de ***“muestreo por conveniencia”*** que, corresponde a la selección de la muestra en torno a criterios que permiten contar con ***informantes claves*** permitiendo ahorrar tiempo, dinero y esfuerzo, ya que, debido a las normas restrictivas de



Corporaciones o Fundaciones sin fines de lucro y el contexto de crisis de credibilidad a nivel sociopolítico que atraviesa el país, complejiza el trabajo de campo en los CTS y por lo que, se trabajará con PSC que hacen uso de dichos dispositivos y profesionales que ejercen dentro de los mismos y/o desempeñaron cargos en ellos, dicha estrategia permite contar eficazmente con datos relevantes para el estudio.

Según Taylor y Bodgan (1987 Pág. 10), un *informante clave* se refiere a personas respetadas o conocedoras del fenómeno estudiado, además, para Fine (1980) citado en Taylor y Bodgan (1987 Pág. 10), se trata de personas que apadrinan al investigador en el escenario y se constituyen en fuentes primarias de información.

#### **4.4.2 Selección de Contextos<sup>4</sup>.**

Con relación a la selección del contexto, el estudio se llevó a cabo en el Gran Concepción, Región del Biobío, Chile; y contó con personas en situación de calle cuya trayectoria los llevo a emplear uno o más de los CTS de bajo/alto umbral (albergue, hospedería, Residencia y/o Casas Compartidas) en atención a la Escalera de Superación y

---

<sup>4</sup> Al inicio del estudio se acordó desarrollar la investigación en el CTS Residencia, luego de reuniones de coordinación con Corporación CATIM, sin embargo, luego del Caso Convenios la institución declinó el apoyo, además la negativa de prestar apoyo también se suscitó con otros ejecutores como Hogar de Cristo y Sempiterno, esta situación afectó la factibilidad del estudio por lo cual se optó por reformular la selección de contextos.



también con profesionales del área calle que han prestado o se encuentran trabajando en uno de los dispositivos antes indicados.

Esta selección, se sustenta en el hecho que la región del Biobío conforma uno de los territorios con mayor número de habitantes en el país, siendo el Gran Concepción la urbe con mayor presencia de personas en situación de calle del territorio y cuenta con los cuatro CTS que conforman la Escalera de Superación, lo cual permite una visión global de cómo funciona la política social. Según el Censo llevado a cabo el año 2017 la población de la región alcanzó 1.556.805 habitantes, y presentó una densidad de 64,8 habitantes por kilómetro cuadrado (BCN, 2021).

Desde una mirada de panorama regional, con base en los datos ofrecidos por BCN (2021) se puede señalar que las tres regiones principales en términos de cantidad de habitantes son - en orden descendente - Región Metropolitana de Santiago (7.112.808 personas), Región del Biobío (2.037.414, contando a Ñuble en aquel tiempo) y la Región de Valparaíso (1.815.902 personas).

En este sentido, el área metropolitana de la Región del Biobío, que recibe el nombre de “Gran Concepción” representa el segundo conglomerado urbano del país con mayor densidad, lo que se debe principalmente a las numerosas actividades económicas y productivas que se concentran en el lugar, todo aquello hace que constituya un lugar privilegiado y rico en cuanto información para analizar el fenómeno del sinhogarismo (BCN, 2021).

#### 4.4.3 Selección de Informantes y Perfiles.

**Tabla N° 9: Perfiles y Criterios de inclusión y exclusión.**

Perfil	Descripción	Criterio de Inclusión	Criterios de Exclusión.
<b>Persona en Situación Calle.</b>	Personas que se encuentre o haya pertenecido a un Centro Temporal para la Superación del Programa Noche Digna durante el año 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona mayor de 18 años.</li> <li>• Persona cuyo uso del dispositivo supere o haya superado tres meses<sup>5</sup>.</li> <li>• Persona que acoge normativa de convivencia del CTS.</li> <li>• Persona de la diversidad sexual en calle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participante que cuente con discapacidad de carácter visuales auditiva o cognitiva grave que, no puedan darse a entender correctamente.</li> <li>• Persona que presente carta de amonestación por conductas disruptivas dentro de un CST o haya sido expulsado de la misma.</li> </ul>
<b>Profesionales del área calle.</b>	Profesionales que ejerzan o hayan ejercido funciones dentro de un CTS del Programa Noche Digna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales que ocupen cargos durante más de 3 meses.</li> <li>• Profesional de las áreas sociales y/o de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional que presente menos de tres (3) meses ejerciendo funciones en un CTS.</li> <li>• Profesional que se acoja a retiro o este próximo a dejar sus funciones en el CTS.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración Propia (2024).*

<sup>5</sup> Los Centros Temporales de alto umbral, como Residencia y Casas Compartidas cuentan con procesos de intervención que contemplan de 12 meses; al tercer mes se concluye el proceso de adaptación del participante y concluye la co-construcción del Plan de Atención Individual con el que el usuario/a desde el vínculo asume el compromiso de iniciar el proceso de superación, lo cual implica vinculación con salud, incorporarse al mercado laboral, nivel estudio, etc.



#### **4.5 Técnicas de recolección de datos o levantamiento de información:**

Según Valles (1999 Pág. 90), los tres ingredientes metodológicos principales de la investigación social son: la documentación, la observación y la conversación. Sobre este último elemento, es donde se enmarcan las técnicas que se emplean en el presente estudio como son las *“Entrevistas en Profundidad”* y *“Grupo de Discusión”*.

##### **4.5.1 Técnica N°1: Entrevista en Profundidad.**

Para Verd y Lozares (2016), una entrevista es una interlocución basada en la lógica de pregunta – respuesta o estímulo-respuesta que tiene como objetivo la obtención de información de carácter cualitativo. Para Benny y Hughes (1970) citados por Taylor y Bodgan (1992), la entrevista es “la herramienta de excavar” favorita de los sociólogos, ya que, permite adquirir conocimientos sobre la vida social, los científicos sociales reposan en gran medida sobre relatos verbales.

*“Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras”* (Taylor y Bodgan,1992).

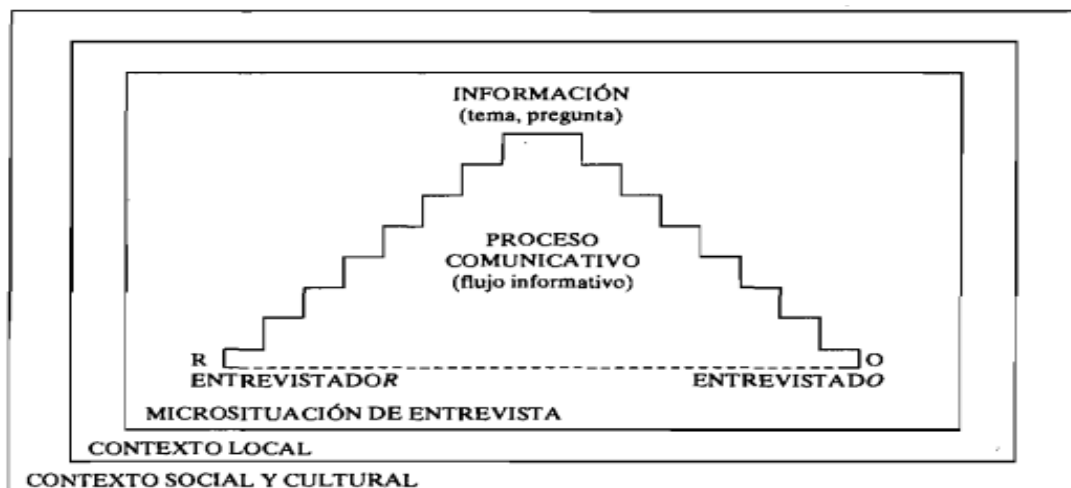
Para Valles (1999 Pág. 90), las entrevistas deben ser abordadas en un espacio propicio que permita una discusión basada en los modelos teóricos de la comunicación e interacción social, algunos autores reflexionan sobre esta cuestión llegando a modelos teóricos, según



los cuales la “entrevista” constituye un proceso de comunicación interpersonal que se inscribe en un contexto social y cultural más amplio.

Por otro lado, Gorden (1975) citado por Valles (1999 Pág. 91), desarrolla un modelo que simboliza la macro situación, la contextualización a escala local, social y cultural y dentro de esto se halla “*la micro situación de la entrevista*” cuya definición por el entrevistador y entrevistado dependerá de factores psicosociales que pueden incidir favorable o negativamente en el proceso comunicativo.

**Figura N°1: Modelo contextual de la entrevista de investigación.**



*Fuente: (Gorden, 1975 Pág. 85-8; citado en Valles, 1999, Pág. 191)*

Respecto de la *Entrevista en Profundidad*, siguiendo lo planteado por Valles, (1999), esta presenta algunas características que la vuelven ventajosa a la hora de recolectar los datos en el trabajo de campo, estas particularidades son.

- 1- Presenta al igual que otras técnicas cualitativas, un estilo especialmente abierto que permite la obtención de una gran riqueza de información (*intensiva, de carácter holístico o contextualizada*), en las palabras o enfoque de los entrevistados.



2- Proporciona al investigador la oportunidad de clarificación, realizar seguimiento de preguntas y respuesta (incluso por rumbos no previstos), en un marco de interacción más directo, personalizado, flexible y espontáneo que la *entrevista estructurada* o *de encuesta*, la cual no lo permite.

3- En la fase inicial de cualquier estudio, permite generar puntos de vista, enfoques, hipótesis y otras orientaciones útiles que permiten traducir un proyecto en investigación, además de contribuir en la decisión de emplear otros instrumentos técnicos.

4- En la fase final, la entrevista en profundidad comparte con otras técnicas cualitativas una doble ventaja.

a. Ofrece el contraste o **contra punto** cualitativo a los resultados obtenidos mediante el procedimiento.

b. Facilita la comprensión de los datos.

Finalmente, la entrevista en profundidad sigue un modelo de conversación entre iguales, es decir, no se trata de un encuentro formal de preguntas y respuesta donde el investigador es el instrumento de la investigación. El rol del investigador no solo consiste en obtener respuestas sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas (Taylor y Bodgan, 1992), por último, esta técnica supone los siguientes materiales de apoyo y registro, que serán utilizados en la presente investigación: *1. Guía de entrevista o Pauta guía. 2. Consentimiento informado, 3. Ficha de selección de participantes y 4. Ficha control.*

Para Tylor & Bodgan (1987 Pág. 6.) el trabajo en terreno es tan importante como levantar información, es buscar un equilibrio entre la realización de la investigación y



acompañar a los informantes para consolidar el rapport además de contar con respuestas densas en información. Sin embargo, no se debe perder de vista el rol del investigador, ya que, un problema común es que este pueda verse forzado a un rol incompatible con el mismo estudio, por ello se debe explicitar que es lo que se busca en el contexto determinado.

Respecto del rapport, se trata de un concepto que recibe múltiples definiciones, tal y como indica Tylor & Bodgan (1987 Pág. 7.), puede referirse a la acción de “comunicar la simpatía que se siente por los informantes y lograr que ellos la acepten como sincera”, “lograr que las personas compartan y manifiesten sus sentimientos respecto del escenario y de otras personas” y/o “compartir el mundo simbólico de los informantes, su lenguaje y sus perspectivas”.

Esta técnica se empleó con 4 personas que transitaban y/o se encuentran haciendo uso de uno de los cuatro (4) Centros Temporales para la Superación Calle en el Gran Concepción, y permitió conocer el mundo simbólico y la conceptualización que poseen respecto de los derechos humanos. Fueron dos varones cis género, cuyas orientaciones sexuales fueron uno heterosexual y el otro homosexual y respecto de las dos mujeres, una cisgénero heterosexual y una transgénero.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Se trabajó con estas personas, puesto que voluntariamente aceptaron la invitación a participar del estudio y manifestar sus experiencias con los dispositivos y se buscó indagar en la protección de los derechos humanos de las personas calle que pertenecen a la comunidad LGTBQA+ como perfil calle recurrente en los dispositivos calle del Gran Concepción.



#### 4.5.2 Técnica N°2: GRUPO DISCUSIÓN:

Antes de continuar, se hace imperativo aclarar la existencia de determinadas diferencias entre “*Grupos de Discusión*” y “*Grupos Focales*”, para Verd y Lozares (2016) la distinción representativa deriva del grado de moderación y el guion de discusión. Es así como, en los *Grupos de Discusión* el guion es más abierto que los *Grupos Focales*, sin embargo, según Callejo (2001) y Gutiérrez (2011) citado por Verd y Lozares (2016), en el desarrollo aplicado de ambas técnicas a menudo no existen diferencias en el procedimiento. Con relación a las características de la técnica seleccionada, para efectos aclarativos se presenta el siguiente cuadro comparativo.

**Figura N°2: Diferencias en objetivos y en metodología entre grupos de discusión y grupos focales.**

	<b>GRUPO DE DISCUSIÓN</b>	<b>GRUPO FOCAL</b>
<b>OBJETIVO</b>	<p><b>Específico:</b></p> <p>Conocer las representaciones sociales que surgen de la comunidad grupal.</p>	<p><b>Genérico y transversal:</b></p> <p>Conocer las actitudes, sentimientos, creencias y percepciones dominantes o compartidas en un determinado colectivo.</p>
<b>METODOLOGIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guion de discusión abierto.</li> <li>• Condición y moderación del grupo poco directiva.</li> <li>• Análisis de los discursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guion de discusión más cerrado.</li> <li>• Conducción y moderación del grupo más directiva</li> <li>• Análisis de los contenidos.</li> </ul>

*Fuente: Verd y Lozares (2016).*



Mientras que los *Grupos de Discusión* se definen principalmente por sus objetivos de investigación (por lo tanto, por su planteamiento epistemológico), los *Grupos Focales* lo hacen por su planteamiento metodológico. Estos principios metodológicos de los grupos focales son susceptibles de ser utilizados para objetivos de investigaciones diversos, incluidos lo que se atribuyen a los grupos de discusión.

Según Verd y Lozares (2016), una forma de diferenciarlos de forma sencilla se logra atendiendo a los objetivos de uno y otro, así, por un lado, los objetivos de los *Grupos de Discusión* se orientan principalmente al estudio de los discursos y representaciones, por otro lado, los objetivos de los *Grupos Focales* tienden a conocer las percepciones y opiniones (entendidas como “hechos”) en relación con unos acontecimientos, situaciones, ideas, productos o servicios presentados en la discusión.

- ***Conducción y moderación del grupo.***

En lo referente a la conducción y moderación del grupo de discusión, esta técnica reviste notoria complejidad y se requiere permisividad y firmeza, habilidad para entender y empatizar con todos los participantes. Además, es necesario que todos los actores seleccionados tengan las mismas oportunidades de participar de la instancia, y el investigador debe ejecutar eficientemente el rol de moderador (Verd y Lozares, 2016).

El moderador requiere llevar el proceso con un trato afable y sentido del humor, es necesario que los participantes sientan que comparten opiniones y experiencias comunes, sin embargo, ello no significa que el moderador censure las discrepancias ni que el objeto de la reunión sea llegar a un consenso (Verd y Lozares, 2016).



Esta técnica se empleó con 8 profesionales, quienes participaron del grupo de discusión en este sentido, específicamente de las 8 personas dos (2) fueron varones y seis (6) fueron mujeres, todos debatieron y compartieron sus experiencias entorno al sinhogarismo y las estrategias de afrontamiento identificando además los desafíos que existen frente al fenómeno social. Estos profesionales, han desarrollado su ejercicio profesional en uno de los cuatro (4) Centros Temporales para la Superación Calle del Programa Noche Digna en el Gran Concepción, cuyos cargos varían, entre ellos existen monitor/as social de trato directo, gestor laboral y de redes, coordinador y director de dispositivo.

#### **4.6 Plan de análisis.**

Para analizar los datos obtenidos en el trabajo de campo, se seguirá lo planteado por los autores Taylor y Bodgan (1984), quienes establecen **3 fases para realizar esta operación**, en tal sentido, las fases para “**Análisis de Contenido**” son las siguientes: **Fase de Descubrimiento, Fase de Clasificación y codificación de los datos** y, por último, la **Fase de Relativización de los Hallazgos**.

##### **a) Fase de Descubrimiento.**

Esta fase se desarrolla con base a 4 subtemas, que se desagregan a continuación:

##### **1. Revisión de material bibliográfico:**

En esta etapa, se cuenta con un análisis exhaustivo del estado del arte, sobre investigaciones relacionadas con el objeto de estudio, con la intención de ir enlazando ideas y conceptos teóricos principales para la investigación, de esta forma se busca conocer que



información explica el estado del arte, con relación a las *categorías de análisis*, con la finalidad de perfilar la manera adecuada la información a analizar.

## **2. Recolección de la información:**

En esta etapa, se procede a desplegar el trabajo de campo con las técnicas seleccionadas para tal efecto, sin embargo, se aplica el instrumento de “*consentimiento informado*”, donde se señala los beneficios que posibilitan la participación de los informantes, destacando el carácter voluntario y explicitando que los datos recogidos tienen como finalidad *un informe académico*, que permitirá abrir el debate sobre los significados que subyacen al fuero interno o mundo simbólico de los actores sociales vinculados a los CTS con miras al proceso de superación de la situación calle, además, de señalar el resguardo en todo momento de la privacidad así como el anonimato del material audiovisual recogido.

## **3. Constitución de la información:**

Llegado a esta etapa, el investigador ayudado de elementos tecnológicos grabará en video/audio los discursos de los informantes sobre el objeto de estudio con relación a cada técnica, estas serán reproducidas, escuchadas y transcritas empleando en el proceso el *Sistema de Normas Jefferson*, el cual permite rescatar la esencia del ambiente y la intención comunicativa de cada informante dada en el proceso investigativo.

## **4. Leer repetidamente los datos e identificar temas emergentes:**

Se leerá en forma reiterada los datos recogidos, identificando los *temas* o *significados* que emerjan de los discursos tanto de las personas en situación de calle como de los profesionales del área que, llegado a este punto estarían constituidos como informantes.



**b) Fase de Clasificación y codificación de los datos.**

Una vez que se alcanza esta fase y para facilitar el *proceso de codificación y clasificación*, así como de la *sistematización* de los datos recogidos con las técnicas en el trabajo de campo, se empleará el **Software Atlas.Ti**, el cual proporcionará mayor facilidad para desarrollar la tarea de elaboración de las categorías y códigos para el estudio.

Con relación a *los significados o temas emergentes*, estos permitirán un análisis preliminar de los datos, en este sentido, tal y como indican Taylor y Bodgan (1984) se comienza a trabajar los datos desde una ***lógica investigativa deductiva*** por cuanto se establecen códigos definidos con base en marco teórico y conceptual, sin embargo, es posible que durante el análisis de los datos *surjan nuevos temas o significaciones* que constituirán nuevos códigos, es por ello que el presente estudio, cuenta con una ***lógica de investigación abductiva***.

Posteriormente se continuará con un análisis preliminar de los resultados obtenidos, es así como una vez concluya el proceso de codificación de la información, se procederá a la *reconstitución de la información* para identificar el sentido o significado de las experiencias expuestas en los discursos de los informantes, con atención al contexto espaciotemporal en que se desarrolla el trabajo de campo.

**c) Fase de Relativización de los Hallazgos.**

Por último, y posterior a la codificación y categorización, se desarrollará una purificación de los hallazgos, procurando especial cuidado a los *datos que emergen del análisis*, en este sentido, los significados que saldrán de los datos serán directos e indirectos



pues permitirá realizar una doble lectura sobre la construcción de los significados que PSC y profesionales del área confieren a las acciones de protección y promoción de los derechos humanos de esta población estudiada.

#### **4.7 Lógica de análisis.**

Como ya se mencionó precedentemente, *la lógica de análisis del estudio es de tipo abductivo*, con la cual, según lo planteado por Verd y Lozares, (2016), “*el investigador modifica y adapta su marco teórico de referencia en función de los hallazgos empíricos, a la vez que, estos cambios en el marco teórico permiten interpretar conceptualmente los datos*”.

Según Verd y Lozares (2016), este tipo de procedimientos presenta hallazgos siguiendo una *lógica deductiva*, común para cualquier tipo de investigación, ya que, este razonamiento se realiza de forma casi inconsciente, especialmente cuando se parte de preguntas de investigación abiertas y se trabaja con datos cualitativos.

La lógica de investigación abductiva, por un lado, desde la lógica del proceso inductivo consiste en activar una especie de descubrimiento interpretado teóricamente y, desde la perspectiva de la lógica deductiva, persigue una validación recurrente, es decir, los datos van modificando los puntos teóricos de partida (Verd y Lozares, 2016).

Para efectos de esta investigación, la *lógica abductiva* da mayor flexibilidad en la fase de lectura de los datos, considerando que puede surgir nueva información en el campo estudiado, lo que podría modificar lo preestablecido a propósito del marco teórico, es decir, es de esperar que emerjan lo que suele denominarse *Códigos In Vivo*.



#### **4.8 Soporte informativo Atlas.Ti.**

Para el desarrollo del proceso de análisis de datos, el presente estudio utilizará el *Software Atlas. Ti*, que según San Martín (2014), corresponde a uno de los programas más potentes para el análisis de datos cualitativos y que, aporta a la construcción teórica. En este sentido, este soporte es muy útil puesto que permite la integración de datos de distinta naturaleza (texto, audio, video e imágenes) recoge la diversidad que expresa la realidad, y permite generar códigos en torno a los discursos de los informantes.

Por medio de esta plataforma es posible superar el nivel descriptivo para alcanzar el nivel conceptual que contribuye a la teorización en el campo de la investigación cualitativa. Además, este software, permite desvelar el lado oculto de la práctica investigativa como lo es el análisis de datos, ya que muchas veces no se explicita el proceso para alcanzar un buen análisis, y se concibe como una verdadera caja negra de la práctica investigativa (San Martín, 2014).

#### **5. Aspectos éticos.**

Con respecto a los estándares éticos que debe seguir una investigación cualitativa, Noreña, Alcaraz-Moreno, & Rojas et al (2012), señalan que, en estudios con este enfoque se reconoce la subjetividad de los participantes como parte constitutiva de su proceso investigativo, por lo que debe reconocerse sus ideologías, identidad y elementos de la cultura que influyen en el estudio.

En tal sentido, los aspectos éticos en investigación cualitativa buscan el acercamiento a la realidad del ser humano de manera holística y con mínima intrusión, otorgando libertad a los participantes y considerándolos sujetos, no objetos de estudio, puesto que, estas



investigaciones suponen en mayor o menor grado una interacción y un diálogo con las personas participantes, de ahí que las cuestiones éticas sean tan relevantes en el proceso (Noreña, Alcaraz-Moreno, & Rojas et al 2012).

*“El enfoque cualitativo trae consigo un complejo contexto de relaciones, compromisos, conflictos y colaboraciones que, necesariamente, hacen que el investigador deba esforzarse por preservar las condiciones éticas de su estudio reflejadas en las intenciones de los investigadores, los fines que persiguen, los resultados que de forma intencionada o no produce el estudio, y el modo en que se reflejan los valores, los sentimientos y las percepciones de los informantes”* (Noreña, Alcaraz-Moreno, & Rojas et al 2012).

En este sentido, según los mismos autores uno de los desafíos críticos en torno a la ética consiste en lograr que los discursos de los participantes se transmitan en forma nítida, vale decir, que refleje verdaderamente sus experiencias, por otro lado, otra dificultad en investigación cualitativa sobre estos estándares éticos se da en el análisis de los datos, donde se corre riesgo de perder la voz de los participantes por el tratamiento de los datos, que suelen ser recortados, descritos e interpretados.

Es así como Noreña, Alcaraz-Moreno, & Rojas et al, (2012), se refieren a los principales criterios éticos en investigación cualitativa, como aspectos que se deben considerar en el diseño del estudio y en el momento de la recolección de datos, es decir, en el trabajo de campo. Estos requisitos éticos, se refieren al **“Consentimiento informado”**, **“Principio de confidencialidad”** y **“Prever los riesgos a los que se enfrentan los participantes del estudio”**.



### **5.1 Consentimiento informado.**

El uso del consentimiento informado responde a una ética kantiana donde los seres humanos deben ser tratados como un fin en sí mismos y nunca como un medio para conseguir algo (Noreña, Alcaraz-Moreno, & Rojas et al, 2012). Dicho eso, el documento “*consentimiento informado*”, se trata de un elemento ético en donde los participantes del estudio reconocen su voluntariedad con respecto a sumarse a la investigación y constituirse en informantes, y a su vez, estipula ciertos derechos y responsabilidades con el estudio del informante como del investigador (*Ver Anexo.Nº1*).

En otras palabras, se trata de un documento que permite reconocer a los participantes su valor para el estudio, al mismo tiempo que, establece ciertos criterios esenciales como “*el principio de voluntariedad*”, por lo que, cualquier informante puede si así lo estima pertinente desistir de participar del estudio en cualquier fase en que este se encuentre. Además, también da cuenta del “*Principio de confidencialidad*”, el cual obliga irrestrictamente al investigador a resguardar el anonimato— se retoma en el punto siguiente— y, por último, este documento establece los fines de la investigación dando cuenta del objetivo que busca.

En conclusión, el “*Consentimiento informado*”, tiene como finalidad que los individuos acepten participar en la investigación cuando esta concuerda tanto con sus valores y principios como con el interés que les despierta el aportar su experiencia frente al fenómeno estudiado, sin que esta participación les signifique algún perjuicio moral (Noreña, Alcaraz-Moreno, & Rojas et al, 2012).



### **5.1.1 Principio de Confidencialidad.**

Los códigos de ética hacen énfasis en la seguridad y protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación. La confidencialidad se refiere tanto al anonimato de la identidad de los participantes en el estudio, como a la privacidad de la información revelada por ellos.

Por tanto, para mantener el resguardo de dicha información se asigna *un número o un pseudónimo a los entrevistados*. El pseudónimo puede ser elegido por el participante, lo cual permitirá que este sienta confianza en el proceso y tenga credibilidad en la confidencialidad en los resultados de la investigación (Noreña, Alcaraz-Moreno, & Rojas et al, 2012).

### **5.2 Prever los riesgos a los que se exponen los participantes del estudio.**

Respecto al manejo del riesgo para los participantes del estudio, son dos los aspectos que se deben considerar para minimizar los riesgos en la investigación. Por un lado, el investigador deberá cumplir con cada una de las responsabilidades y obligaciones que asuma y adquiera durante el proceso investigativo con respecto a los informantes, y, por otro lado, se deberá resguardar el manejo posterior de los datos proporcionados durante el trabajo de campo (Noreña, Alcaraz-Moreno, & Rojas et al, 2012).

*“Una investigación cualitativa se justifica cuando cumple con los siguientes requisitos: “los riesgos potenciales para los sujetos individuales se minimizan; los beneficios potenciales para los sujetos individuales y para la sociedad se maximizan; los beneficios potenciales son proporcionales o exceden a los riesgos”* (Noreña, Alcaraz-Moreno, & Rojas et al, 2012).

### 5.3 Criterios de rigor metodológico.

Tabla N° 10: Definiciones y acciones para resguardar los criterios de calidad y rigor.

CRITERIOS DE CALIDAD Y RIGOR	
<b>A. CREDIBILIDAD:</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La credibilidad se consigue en la investigación mediante la <i>presencia prolongada en el campo, la observación constante y la triangulación de métodos.</i></li> <li>• Además, la discusión crítica con la comunidad investigadora y búsqueda de casos, al contrario, permite reforzar la credibilidad sustentada en el trabajo de campo, en la línea de la saturación teórica (Verd y Lozares, 2016).</li> </ul>
<b>ACCIONES DE RESGUARDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las técnicas de recolección de datos serán aplicadas por el investigador, lo que permite que este genere mayor rapport con los participantes.</li> <li>• Se desarrollará triangulación de datos a propósito de las técnicas, a la vez que se reflexionará sobre los hallazgos con relación al principio de saturación teórica.</li> </ul>
<b>B. TRANSFERIBILIDAD:</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La transferibilidad se consigue <i>haciendo explícitos y transparentes los procedimientos seguidos y exponiendo a la discusión pública los datos utilizados en el análisis y razonamientos teóricos desarrollados.</i></li> <li>• La descripción detallada y densa de todas las decisiones tomadas en la investigación es considerada por los autores una vía fructífera de ofrecer la información que hace posible la transferibilidad (Verd y Lozares, 2016).</li> </ul>
<b>ACCIONES DE RESGUARDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dará cuenta de los procesos metodológicos que permitieron alcanzar los hallazgos en forma detallada.</li> <li>• Se expondrá los hallazgos con expertos en investigación con la finalidad de recibir retroalimentación en base al razonamiento teórico ejercido por el investigador, en este sentido, esta audiencia o lectores permitirán validar la calidad y rigor científico.</li> </ul>



C. DEPENDENCIA:	
<b>DEFINICIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La dependencia puede conseguirse <i>por medio del procedimiento que los autores denominan “Auditoría”</i>. Este procedimiento consiste en la revisión externa, por parte de otras personas investigadoras, de los datos, métodos y decisiones tomadas durante el proceso de investigación.</li> <li>• En la medida en que los procedimientos seguidos sean claros, sistemáticos y estén bien documentados, se hará posible retomar la lógica de la investigación desarrollada, sin que ello signifique necesariamente la repetición exacta del mismo procedimiento de obtención de datos y de análisis.</li> <li>• Precisamente la naturaleza cambiante de los objetos de estudio de las ciencias sociales hace imposible obtener exactamente los mismos resultados en investigaciones sucesivas, por lo que el punto clave del principio de dependencia es la posibilidad de revisión externa de todos los procedimientos realizados (Verd y Lozares (2016).</li> </ul>
<b>ACCIONES DE RESGUARDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se solicitará colaboración a expertos, con la finalidad de que sus reflexiones puedan nutrir la investigación, lo cual reviste el carácter de revisión externa o “auditoría” mencionada (Verd y Lozares, 2016).</li> </ul>
D. POSIBILIDAD DE CONFIRMACIÓN O AUDITORÍA:	
<b>DEFINICIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se obtiene por medio de los procedimientos de <i>auditoría</i>, basada en el <i>uso de registros o documentos (audit trails) elaborados por las propias personas investigadoras, en que de modo reflexivo y autocrítico se expondría todo el proceso de investigación desarrollado.</i></li> <li>• El <i>objetivo es ofrecer una evaluación externa</i> de la relación <i>entre los datos brutos y las deducciones e interpretaciones</i> que de ellos se hace. Esta auditoría externa permitiría comprobar en qué medida los resultados se sustentan o no en los datos y su análisis (Verd y Lozares, 2016).</li> </ul>
<b>ACCIONES DE RESGUARDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El investigador realizará una constante autocrítica sobre aspectos a mejorar a propósito de las decisiones teóricas tomadas en el proceso investigativo.</li> <li>• Se contará con documentos elaborados por su autoría, lo que contribuye a dar cuenta de la calidad y rigor para alcanzar los hallazgos.</li> <li>• <b>Se deberá contar para tales efectos con documentos como:</b> Diario de Campo, Memos para el análisis, pautas guías, consentimiento informado, un cronograma “Carta Gantt”, ficha de control de calidad, etc.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración Propia (2022).*



### 5.4 Planificación de la diseminación de resultados.

La divulgación de los resultados en investigación cualitativa es fundamental para dar voz a los informantes y así contribuir en la transformación de la realidad, esto último corresponde al objeto de toda investigación, y en este sentido, la divulgación de resultados es un paso esencial, por lo que su planificación es inherente al proceso investigativo.

**Tabla N° 11: Plan de diseminación de resultados.**

<b>DISEMINACIÓN DE INFORMACIÓN CON 4 AUDIENCIAS</b>			
<b>AUDIENCIAS</b>	<b>¿Para qué se comparte la información?</b>	<b>¿Qué información se comparte?</b>	<b>¿En qué formato?</b>
<b>i- Participantes de la investigación.</b>	Concientizar a los participantes sobre las dificultades presentes en la ejecución de los CTS para el exitoso abordaje de los planes de intervención individual que contribuyan al proceso de superación de la situación de calle, para que tomen acción y contribuyan a cambiar su realidad.	La trascendencia del problema del sinhogarismo y como perjudica sus vidas a nivel biopsicosocial.  Relevancia de superar su situación adhiriendo a los planes de intervención individual para la consecución de sus objetivos.	Documento explicativo breve (tríptico) con datos relevantes.  Folletos de promoción.
<b>ii- Tomadores de decisiones responsables Técnicos y Políticos - policy makers</b>	Contribuir por medio de los hallazgos al debate sobre la relevancia de enfrentar el sinhogarismo con políticas públicas más robustas para mejorar las prestaciones a los participantes para una irrupción de la situación calle por medio de la ejecución idónea de los CTS.	Se dará cuenta de los principales problemas, como también de las recomendaciones que surjan desde las experiencias de los actores sociales insertos en los CTS del Gran Concepción.	Informes de trabajo.  Folletos con información relativa a los hallazgos relevantes.



<b>iii-Profesionales y responsables administrativos o ejecutores de la política - practitioners</b>	Se buscará dar a conocer los resultados a otros grupos que puedan presentar problemáticas semejantes, y contribuir con las experiencias de los actores sociales de los CTS a buscar alternativas para cambiar la realidad.	Se compartirá los principales hallazgos en relación con las sugerencias que identifiquen los actores sociales de vinculados a los CTS con relación a las dificultades para conseguir egresos exitosos.	Folletos informativos .  Informes de trabajo.
<b>iv-Comunidad Académica</b>	Se busca contribuir al desarrollo del conocimiento teórico.	Se compartirá las distintas perspectivas de análisis del fenómeno estudiado.	Publicaciones científicas.  Seminarios o Conferencias.

*Fuente: Elaboración Propia (2022).*





**Universidad de Concepción**  
Dirección de Postgrado  
Facultad de Ciencias Sociales  
*Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.*

## CAPITULO V





## **6. Resultados:**

En este apartado, se hará alusión a los resultados obtenidos con ambas técnicas de recolección de datos, por un lado, “*Entrevistas en profundidad*” trabajadas con participantes o exparticipantes de los Centros Temporales para la Superación (CTS) del Programa Noche Digna en Concepción y, por otro lado, con los datos obtenidos con “*Un Grupo de Discusión*” que se efectuó con profesionales que se desempeñan o han desempeñado funciones en uno de los CTS.

### **6.1 Resultados técnica n°1: Entrevista en Profundidad – Participantes.**

Para alcanzar resultados favorables, fue necesario contar con un espacio neutro para promover el proceso comunicativo *investigador-entrevistado*, para ello se tomaron los resguardos y consideraciones pertinentes que propiciaron la interacción y expresión de los actores sociales participantes del estudio.

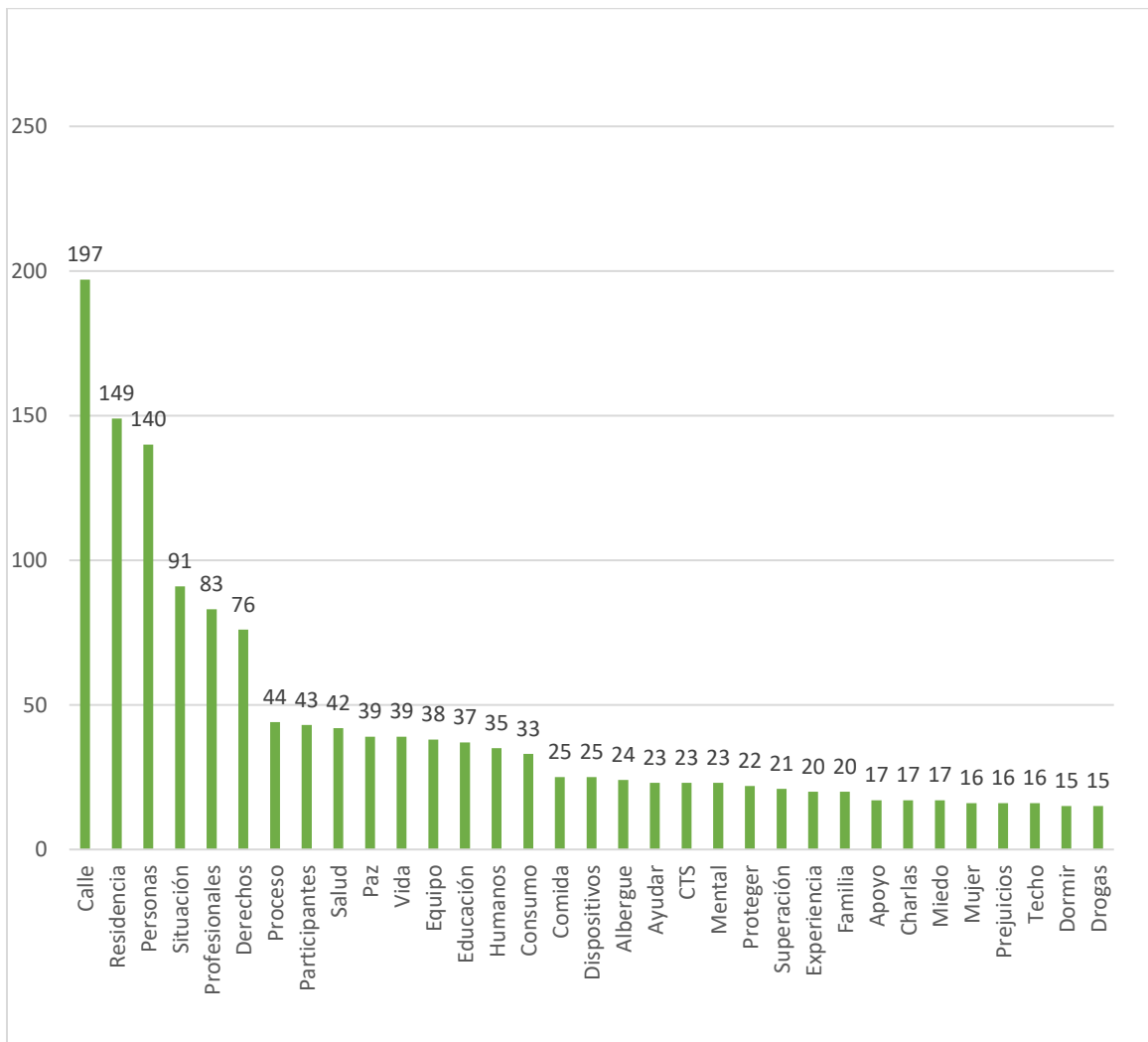
Sin embargo, es importante destacar que durante el trabajo de campo con los participantes surgieron escenarios adversos que dificultaron el proceso. En varias ocasiones se programaron citas con personas en situación de sinhogarismo que no pudieron concretarse debido a diversos motivos, principalmente recaídas en el consumo problemático de alcohol y drogas.

Para el análisis de los datos obtenidos mediante la técnica de “*Entrevista en Profundidad*” con los participantes, orientados a abordar los *Objetivos Específicos N°1 y N°2* del presente estudio, se realizó inicialmente un análisis exploratorio utilizando el software Atlas.ti.



Este análisis permitió verificar la relevancia de los datos respecto a los objetivos de la investigación, con el objetivo de evitar sesgos en la obtención de resultados. Se buscó que los datos, más que el marco teórico, guiaran la creación de los códigos del estudio. Se exploraron los conceptos más recurrentes, los cuales se detallan en la **Figura N°3** que se presenta a continuación:

**FIGURA N°3: ANÁLISIS EXPLORATORIO ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD.**



*Elaboración propia, 2024.*



Como se aprecia en el gráfico, las palabras con mayor predominancia son conceptos como: “calle”, “profesionales”, “derechos” y aparecen datos relevantes que constituyen derechos humanos como “salud”, “educación”, “vida” y “paz”. Además, de este análisis preliminar surgen conceptos como “consumo”, “familias”, “mujer” y “drogas”. Por otro lado, y en concordancia con el marco referencial se visualizan conceptos como “dispositivos calle”, “superación” y “experiencia”, los cuales aluden a la trayectoria calle de las personas que se encuentran experimentando el fenómeno del sinhogarismo.

**MATRIZ: PARTICIPANTES DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD.**

<b>INFORMANTES</b>				
	<b>RV</b>	<b>MF</b>	<b>MC</b>	<b>LB</b>
<b>IDENTIDAD DE GÉNERO</b>	Hombre cis	Hombre cis	Mujer Transgénero	Mujer cis
<b>ORIENTACIÓN SEXUAL</b>	Heterosexual	Gay	Heterosexual	Heterosexual
<b>EDAD</b>	27 años.	23 años.	23 años	20 años
<b>TRAYECTORIA CALLE</b>	8 años.	1 año 7 meses.	1 año 4 meses	2 años 2 meses

*Elaboración propia, 2024.*

Para facilitar la comprensión del análisis de los resultados, en las siguientes matrices se visualizan, por un lado, las dimensiones y por otro, los códigos empleados en atención a los objetivos del estudio.



**MATRIZ A: TRABAJO DE CAMPO - PARTICIPANTES.**

<b>MATRIZ RESUMEN TRABAJO DE CAMPO</b>		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1:</b> <i>Conocer los significados que otorgan las personas en situación de calle que han transitado por Centros Temporales para la Superación del Gran Concepción a los Derechos Humanos.</i>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>CÓDIGOS.</b>	<b>TÉCNICA:</b>
1. Representaciones Sociales asociados a los derechos fundamentales.	1. Conceptualización de DD.HH.	Entrevista en Profundidad.
2. Representaciones Sociales sobre vulneraciones de derecho.	1. Trayectoria calle. 2. Factores de riesgos. 3. Perfiles Calle. 4. Códigos de la Calle (Código In Vivo) 5. Exclusión Social. 6. Integración social.	
<i>Dimensiones: 2.</i>	<i>Total, códigos: 7.</i>	

*Elaboración propia, 2024.*



## **DIMENSIÓN N°1: REPRESENTACIONES SOCIALES ASOCIADOS A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES.**

### **1) Conceptualización DD. HH:**

Por medio de los datos obtenidos, se buscó indagar en la concepción que las personas en situación de calle tienen respecto de sus derechos humanos, al respecto es posible establecer que dicho grupo social asocia sus derechos fundamentales a acciones de cuidado y/o protección, afirmando que sin ellos se vulnerarían con mayor facilidad las autonomías de las personas en situación de sinhogarismo, también se les vincula con derechos humanos de primera generación como el derecho a la vida, , como se aprecia en las siguientes citas:

**Investigador:** *Alguna vez ¿escuchaste hablar de derechos humanos?*

**Entrevistado RV:** *cuando estaba en el colegio (3sg) [...] que hay cosas que te den, no sé pu, no es cuidarse me faltan las palabras, proteger, que tení tu derecho de protección, a que te cuiden, a que te ayuden, que nunca se ve o uno no los pide, porque no tiene idea lo que es pedir también. Que puedes pedir o... exigir, no tení idea lo que podí exigir, tení tan marcado tu vida o tu rutina diaria y noche que... viví pa eso.*

**(Entrevistado RV - Exparticipante CTS)**

**Investigador:** *¿Alguna vez has escuchado hablar de los derechos humanos? ¿Qué significan para ti? ¿Cómo lo definirías?*

**Entrevistada MC:** *¡Uy! que difícil veo eso. (0.4) No sé cómo el derecho a... vivir, a existir sin miedo a que alguien pueda llegar y decirte algo o hacerte algo, porque tú tienes el derecho de estar, de ser y existir no más.*

**(Entrevistada MC - Exparticipante CTS)**



*Entrevistada LB: yo siento que son una necesidad, así como... son base para poder subsistir... porque si no tuviéramos derechos... seríamos muy pasados a llevar, bucha, nos podrían pisotear como personas y... eso.*

**(Entrevistada LB - Participante CTS)**

Además, al indagar sobre la igualdad en la posesión de derechos humanos por parte de las personas en situación de calle, es preciso señalar que los entrevistados reconocen y aceptan el principio de universalidad de los derechos fundamentales y logran establecer que estos son inherentes a todas las personas sin distinción. Sin embargo, a pesar de que en sus idearios subyace la idea de igualdad de derechos se aprecia limitaciones para ejercer estos de forma igualdad, aquello ocurre por la situación de vulnerabilidad y exclusión sociales que experimentan estas personas sin hogar al afrontar el fenómeno de la situación calle. Por otro lado, dichas personas indican no sentirse considerados por los tomadores de decisión, ni sentirse amparados por la política social que trata el fenómeno ya que encuentran dificultad en el ejercicio de sus derechos incluso ocupando los Centros Temporales para la Superación, como se muestra en las siguientes citas:

*Entrevistado MF: Eh... derechos humanos es algo que todo, toda persona como... por ser simplemente eh... humano tiene esos derechos. Claramente Chile no los... no es un país que practique eso, porque claramente está muy marcado por las clases sociales, po. Y... acá en Chile se le da mayor como... credibilidad o se les da más derechos humanos a las personas que... no sé po, de más arriba. ¿Me entiendes? en estos (CTS) que están enfocado en situación calle, la verdad igual (0.4) los derechos humanos son pasados a llevar.*

**(Entrevistado MF - Exparticipante CTS)**



*Entrevistado MF: Sí, sí todas las personas.*

*Investigador: me dices que todos tenemos los mismos derechos incluyendo a las personas en situación de calle, ¿hay diferencias en el respeto de estos?*

*Entrevistado MF: Sí, sí, por lo mismo po, porque somos de diferentes clases sociales y la mayoría... los que somos de más abajo somos... No somos vistos po, no somos... no llamamos la atención como los de más arriba, ¿me entiendes?*

*(Entrevistado MF- Exparticipante CTS).*

## **DIMENSIÓN N° 2: REPRESENTACIONES SOCIALES DEL SINHOGARISMO.**

Por medio de los datos obtenidos con los entrevistados que hicieron y/o hacen uso de uno de los CTS, se buscó indagar en las *Representaciones sociales asociadas al sinhogarismo*, para ello se indagó en la trayectoria calle de dichas personas, así como los factores de riesgo asociados al fenómeno y los perfiles calle que los mismos entrevistados logran identificar.

Además, surge aquí un código In Vivo denominado “*Códigos de la Calle*” que alude a reglas interpersonales de las personas en situación de sinhogarismo, es decir, patrones conductuales que subyacen al fenómeno y que orientan sus estrategias de sobrevivencia en calle, finalmente se indagó en experiencias de exclusión social y acciones que contribuyen a la integración social, todo ello desde la visión de los entrevistados.

En esta dimensión, los resultados revelan que los participantes identifican dificultades que enfrentan en la calle, como la falta de oportunidades, problemas de salud mental, consumo de alcohol y drogas, falta de redes de apoyo y discriminación especialmente



aquellas personas en calle que pertenecen a las minorías sexuales. Además, se observan que los profesionales centran su trabajo con usuarios que calcen con el perfil calle tradicional en desmedro de quienes no lo hacen.

Por otro lado, se advierte que las personas en situación de calle se autoexcluyen para proteger a sus seres queridos al vincularse en espacios hostiles para sobrevivir. Respecto de la exclusión social que experimentan, les genera sentimientos de rabia e impotencia. También se revela que al término de sus procesos de intervención las personas en situación de calle no cuentan con las herramientas para una vida independiente.

#### **1) Trayectoria calle.**

Al consultar sobre los orígenes de su trayectoria calle, los participantes del estudio hacen referencia a diversas causas y vulneraciones de derechos, entre los cuales destacan, carencia de oportunidades, patologías de salud mental como consumo problemático de alcohol y drogas y ausencia de redes de apoyo primarias (familiares, amigos, etc.) y secundarias (servicios, educación, salud, etc.).

Por otro lado, sumado a ello, se presenta la nula educación sexual en contextos vulnerables, que posibilita la perpetuación de patrones culturales machistas los cuales confluyen en actos discriminatorios en contexto intrafamiliar, ello con quienes presentan una identidad y expresión de género diversa que les obliga a dejar un espacio seguro, tal y como se refleja en las siguientes citas:

**Investigador:** *¿Puedes recordar cuando y como inicia tu vida en calle?*

**Entrevistado RV:** *Si, si me acuerdo. (2sg) de... problemas familiares, más errores, malas decisiones y... (3sg) por temas de consumo, adicciones... llegué a la calle a vivir a en cuadra y media de donde vivía yo.*



**Investigador:** ¿qué edad tenías cuando ocurrió eso?

**Entrevistado RV:** pasados los 19 o los 18 años más o menos.

**(Entrevistado RV - Exparticipante CTS).**

**Investigador:** quisiera preguntarte ¿puedes recordar cómo llegaste a ocupar un dispositivo?

**Entrevistada LB:** emm, negligencia familiar, cuando yo empecé con negligencia familiar hice la denuncia y directamente la abogada me derivó a lo que es residencia. [...]

**(Entrevistada LB - participante CTS).**

**Investigador:** ¿Cuándo abandonas tu casa fue una decisión personal?

**Entrevistada MC:** No, fue obligación no por decisión (risas).

**Investigador:** ¿en ese transcurso, hubo seguimiento de tus padres, te llamaron?

**Entrevistada MC:** Eh, mi papá sí... una vez a las miles me llamó. A mi mamá no la conozco y siempre me crie con mi papá y mis abuelos, después falleció mi abuela y como que todo cambió, no pude llegar a la casa. Eh... no podía llegar a la casa de mi abuela, porque mi familia está en contra de todo lo que yo hacía. [...] Eh... mi decisión... de iniciar mi transición nadie respeto nada, para ellos no les parecía, entonces era como una persona desconocida, no era la persona que habían criado y querían que me fuera.

**(Entrevistada MC - Exparticipante CTS).**

Por parte, al consultar sobre las situaciones adversas experimentadas al encontrarse en situación de calle, los entrevistados refieren que la mayor dificultad radica en no contar con un espacio seguro para refugiarse de las inclemencias del tiempo, así como enfrentar periodos prolongados sin acceso a alimento, o que les obliga a deambular de forma intercomunal por largas jornadas para gestionar vestuario y comida.



Asimismo, adaptarse a esta realidad de la falta de vivienda representa uno de los desafíos más significativos, siendo considerado el principal obstáculo al afrontar el fenómeno. Estas personas deben lidiar con una negativa carga a nivel sociocultural, que se encuentra saturada de prejuicios sociales y que no contribuyen a su integración social, sino que, por el contrario, perpetúan la cronicidad de su situación calle, como se expone en las siguientes citas:

**Investigador:** *¿Qué ha sido lo más duro que te ha tocado experimentar viviendo en la calle?*

**Entrevistado RV:** *No sé, bueno, bueno eh... los inviernos cuando recién estas iniciando, al primer invierno por ejemplo el no saber moverte y tener que mojarte no más po.*

**Investigador:** *¿Cuándo tú hablas de saber moverte a qué te refieres?*

**Entrevistado RV:** *como te vai alimentar y cambiarte ropa.*

**Investigador:** *¿siempre habitaste la calle en Hualpén o has estado en distintas comunas?*

**Entrevistado RV:** *Yo... he tado en Hualpén, Talcahuano, en Tomé, en Penco, en Concepción (4sg) ¿Dónde más? pero siempre en la 8va región, aquí.*

**(Entrevistado RV - Exparticipante CTS).**

**Entrevistada MC:** *Eh... pasar hambre y frío, hubieron varias semanas que no tenía nada que comer, ¡nada que comer! y el frío porque... porque sí, porque no estaba en mi casa, no estaba en la comodidad que yo estaba acostumbrada a tener, a la realidad que yo había tenido siempre y de un momento a otro, no tener nada y ni un lugar, ni nada era como, igual impactante.*

**(Entrevistada MC - Exparticipante CTS).**



*Entrevistada LB: claro, la adaptación del mundo como lo que es la gente en situación de calle, y el quitar los prejuicios también po, porque la gente siempre es como “oh la gente en situación calle” como que la hace a un lado, lo aparta de lo que es la sociedad entre comillas. Entonces, ser parte de algo que la gente... eh... aparta es como complejo po, es como difícil... Por ejemplo, al momento de buscar trabajo todo y decir “no, yo vivo en una residencia para la superación de lo que es la calle” la gente igual es como el prejuicio.*

*(Entrevistado LB - participante CTS).*

## 2) Factores de riesgos.

Cuando se indaga en los factores de riesgo que se asocian al sinhogarismo, de los datos obtenidos se aprecian situaciones que merman la protección de los derechos de las personas que sobreviven al fenómeno social, ello al verse expuestos a situaciones complejas que ponen en riesgo su salud.

Además, se identifica que los factores de riesgo aluden a situaciones de inseguridad y se vinculan a las siguientes situaciones: ausencia de hábitos positivos por parte de algunos participantes, consumo problemático dentro de las instalaciones de los Centros Temporales (Hospedería, Residencia y Casas Compartidas) y la afectación de la salud de participantes expuestos a dicho consumo. Estos factores de riesgos constituyen un problema recurrente en los CTS, debido a la inacción de los equipos profesionales lo cual impacta en forma negativa los procesos de superación, tal y como se aprecia en las siguientes citas:

*Investigador: ¿En la calle se pierden los hábitos?*

*Entrevistado RV: Cualquier tipo de hábito, cualquier tipo de hábito, imagínate a alguien que estuvo 10 o 15 años sin hábito de nada y lo mandan directo a Casas Compartidas porque lleva más de 10 años en*



*circuito calle, ¡en calle! y en casas compartidas no tenía ni monitores, no tenía tío. ¿y que va hacer ahí?, cachai. Podí llevarme los mismos hábitos que tenía afuera po, ah total tengo casa, tengo mis llaves, total me llevo todo lo que me robo pa consumir, y consumo en la pieza y alguien que está viviendo al lado -compartiendo el domicilio- por ejemplo, que iba todo bien y no estaba en eso, recae porque sintió el olor.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

*Entrevistado RV: mi pareja, ella llegó a la calle y ella no tiene consumo po y consumían en la pieza del lado, en el baño, en el baño de las mujeres de la hospedería, siendo que ninguna mujer consumía o por lo menos no consumían ahí. [...] Incluso, yo, yo di, di como una opinión, se juntan todos porque todos nos conocemos de años, nos movemos en los mismos lados. [...] “humanidad po chiquillos, si entre nosotros nos queremos apoyar fúmate un pitito menos, fúmate tu cosa al lado o fuma afuera y te entraí después” [...] ¿por qué tenía que drogarte adentro? Si hay alguien que le afecta ¿cachai? Ponete en ese lugar.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

Además, se identifica como factor de riesgo la ausencia de protocolos en los Centros Temporales para abordar el consumo de sustancias dentro de sus instalaciones. Esta situación, es concebida por los entrevistados como una negligencia por parte de los dispositivos y la ausencia de investigaciones internas no contribuyen a la protección de los derechos de los demás participantes, lo anterior se constata en la siguiente cita:

**Investigador:** *¿Consumo problemático de qué?*

**Entrevistada MC:** *Problemático sí, de consumo de pasta base, de cocaína. Muchas veces lo hacían ahí mismo en la Residencia, yo se lo notificaba al director y el director no hizo nada.*



**Investigador:** *¿no se tomaban los resguardos?*

**Entrevistada MC:** *Sí, y no eran como meticoloso en ese sentido, porque más encima era como no sé po, una problemática puntual era, por ejemplo, que en la pieza de mujeres se encontró una bolsa de cocaína y me culparon a mí, sin saber quién realmente era y tampoco abrieron una investigación sobre eso, sino que lo dejaron con eso no más po.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**

Por otro lado, se constata que algunos profesionales privilegian la intervención con participantes que calcen con “el perfil calle”, se trata de aquellas personas con consumo problemático. Sin embargo, el focalizar la intervención complejiza los procesos de superación de otros usuarios ignorando sus necesidades, como se da cuenta en la siguiente cita:

**Entrevistado RV:** *Es como decir, usted quiere consumir vaya a fumar, vaya a tomar y ahí recién estará a la altura de poder pedir algo.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS).**

**Entrevistado RV:** *Quieren ayudar... bien, pero no pueden ayudar a todos po y, prefieren ayudar a los que saben que pueden ayudar, porque son consumidores y todo. [...] “sino me voy a matar si no consumo”, “ya quédese aquí” te dicen ellos, “se pueden matar porque no están consumiendo”.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS).**

Al indagar en las motivaciones que presentan las personas calle para incurrir en dichas prácticas negativas, una de las entrevistadas hace referencia a la escasa posibilidad de acceder



a prestaciones de salud mental, constatando que aquel déficit impide emprender procesos de superación calle que alcancen resultados exitosos.

**Investigador:** *¿por qué crees tú que se daba esta lógica si estaban con un programa o un dispositivo que le proporciona ayuda? ¿Qué crees tú que los hacia recaer o tomar esas decisiones?*

**Entrevistada LB:** *eh... yo siento que... ahí va mucho la salud mental.*

**(Entrevistada LB – participante CTS)**

Finalmente, del relato de una de las entrevistadas se puede constatar que por medio de la convivencia que se suscita dentro de los dispositivos, se van adoptando nuevos términos ligados al mundo de la calle o grupos de extrema vulnerabilidad social, es decir, por medio de la socialización se genera un intercambio de conocimientos y ello, puede influenciar negativamente las decisiones de los participantes más jóvenes respecto de comenzar a consumir drogas y vincularse con contextos de alto riesgo ligados al mundo delictual, como se muestra en la siguiente cita.

**Entrevistada LB:** *eh... convivir con gente en situación calle pu. El ver como lo que es el mundo de las drogas, el generar vínculos con personas y ver que después se perdían... que, estaban consumiendo... o, esos términos po como los nuevos tecnicismos que entraron a mi vida, el tema de “no, si yo no voy a caer más, no voy a recaer” em... “me voy a levantar” eh... y eso que se perdían, como todo ese nuevo grupo de palabras o de como actuaban o de ver conductas muy repetitivas, como que ciertas personas muy distintas pero que tenían dependencia a la misma droga tenían los mismos patrones que repetían mucho.*

**(Entrevistada LB – participante CTS)**



### 3) **Perfiles Calle.**

Al indagar en los perfiles calle que identifican las personas entrevistadas en este estudio, se logra explorar algunas de las características y particularidades de las personas que han transitado por los Centros Temporales en el Gran Concepción y que, constituyen el grupo social que afrontan el sinhogarismo.

Respecto de dichos perfiles calle, se puede afirmar que los equipos profesionales trabajan con un fenómeno multicausal, cuya intervención requiere adoptar estrategias tan diversas como las realidades de las personas en situación calle, ello con la finalidad de lograr el desarrollo de autonomía en dichas personas, todo lo cual, se constata en las citas siguientes:

***Entrevistado RV:** no toda la gente que llega al albergue es por consumo o está en la calle porque sí.*

*(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)*

***Entrevistada LB:** no todos venimos de situación calle po o todos terminamos en centros temporales por la misma... no sé po, por temas de drogas, o temas de alcohol, hay otras problemáticas que nos llevan a ocupar un espacio en el centro temporal.*

*(Entrevistada LB – Participante CTS)*

En las dos primeras citas, hacen referencia a personas que permiten ampliar el concepto de perfil calle al no tratarse de las típicas personas que se encuentran afrontando el sinhogarismo, es decir, que no comparten las características recurrentes de esta población como el consumo problemático de drogas. Sin embargo, también es posible encontrar personas que cumplen con el perfil calle definido por la política pública, predominando



aquellas personas que cuentan con patologías de salud mental, como se muestra a continuación:

***Investigador:** Me hablaste de tu salud mental ¿tienes diagnóstico por alguna patología específica?*

***Entrevistado RV** Trastorno límite del borden line.*

***Investigador:** ¿estas con tratamiento?*

***Entrevistado RV:** si, algo sí. Lo llevo, lo vivo.*

*(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)*

***Investigador:** ¿Qué otro tipo de perfiles veías tú en Residencia?*

***Entrevistada LB:** ¿he de patologías dices tú? Podría ser bipolaridad, esquizofrenia, em... trastorno limítrofe de la personalidad también, y eso, eso es lo que más veo.*

*(Entrevistada LB – Participante CTS)*

Del relato de los informantes, surge otro criterio que configura el perfil calle en el Gran Concepción, se trata de personas con discapacidad que, por su condición pierden su autonomía para integrarse en forma independiente a la realidad social, por lo que hacen uso de dispositivos para la superación para satisfacer sus necesidades básicas.

***Investigador:** ¿qué otro tipo de problema o situaciones identificabas de las personas que has conocido en tu año en el CTS?*

***Entrevistada LB:** El tema de la discapacidad, por ejemplo emm ejem... esas personas a ver cómo... te pongo un ejemplo muy claro... mm... por ejemplo AC era una persona que si bien él tenía esquizofrenia, por ejemplo, en base a su problemática no podía estar arrendando solo, no era capaz de juntar dinero eh, se deja mucho llevar por sus compañeros... entonces él necesitaba un CTS en donde estuvieran los monitores, que estuvieran ahí preocupándose de sus medicamentos, que estuvieran preocupándose de que si el comiera, de que si él se vistiera, se preocupara*



*de su higiene entonces... (tos) lo siento, se veía mucho el tema de la discapacidad.*

**(Entrevistada LB – Participante CTS)**

Si bien existen criterios que se condicen con lo establecido en el marco referencial respecto del perfil calle, surge del relato de los informantes un nuevo criterio a considerar en este concepto. Se trata de personas de las disidencias sexuales, quienes por la ignorancia de personas significativas sufren discriminación y se ven vulneradas iniciando por ello trayectoria calle.

Estas personas, se ven obligadas a utilizar los dispositivos calle para su autoprotección y evitar con ello exponerse a otras vulneraciones como ataques de odio por sus orientaciones sexuales e identidad de género, lo que las predispone a otros riesgos haciendo que habitar la calle resulte particularmente peligroso para ellas.

**Investigador:** *¿Cuántas personas de las disidencias más o menos había en el dispositivo?*

**Entrevistada MC:** *En el dispositivo éramos como 20.*

**Investigador:** *Y de esas 20, ¿cuántas personas crees tú que eran de las disidencias?*

**Entrevistada MC:** *3... 4, después éramos 4.*

**Investigador:** *Era un porcentaje que considerar para hacer alguna capacitación al respecto.*

**Entrevistada MC:** *hacer charlas previas a, o si estaban viendo que iban ingresando gente nueva, igual comentarles cachai, de que había disidencia y que tenían que respetar.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**



Finalmente, debido a la diversidad de perfiles calle el proceso de intervención se torna complicado, lo cual, representa un gran desafío para los profesionales que buscan encauzar en forma exitosa la superación de estas personas, por ello se vuelve imperativo innovar en estrategias que contribuyan a tal objetivo.

Estas deben considerar la diversidad de situaciones que concurren al concepto de perfil calle, como el consumo problemático de alcohol y drogas, patologías de salud mental no tratadas como depresión, bipolaridad, trastorno límite, esquizofrenia, etc. Además, personas víctimas de VIF y conflictos con sus familias de origen, negligencias parentales y otras condiciones como la discapacidad, como se ilustra en la siguiente cita:

***Investigador:** Bueno, tú me hablas del tema de la salud mental que claramente apunta a uno de los perfiles de PSC. ¿Qué otro perfil pudiste observar con las personas que conviviste?*

***Entrevistado MF:** tenían diferentes falencias, realmente no sé, droga... algunos por alcoholismo, no sé algunos por separaciones ¿me entiendes? Eh... Bueno yo, que venía de escaparme de mi casa porque ya estaba chato, ¿me entendí? quería estudiar, quería hacer cosas nuevas. Eh... la RZ que sufrió un abandono gigante ¿me entiendes?*

***Investigador:** Entonces había consumo problemático, había personas con problemas de abandono por parte de familiares significativos.*

***Entrevistado MF:** Si, abandono, violencia familiar, dependencia de drogas, escape de la realidad. Podría decirlo, porque eso fue lo que yo hice, escaparme de mi realidad, po porque era algo fuerte po yo tenía normalizado todo eso, po.*

***(Entrevistado MF – Exparticipante CTS).***



#### 4) **Códigos de la Calle (Código In Vivo)**

Del discurso de los entrevistados surge este código, que dice relación con patrones conductuales propios o lenguaje común entre las personas que habitan la calle, reconociendo pérdida de hábitos y nula empatía por el resto, se exhibe un despojo de normas sociales respetuosas de la otredad que responde a estrategias de sobrevivencia para satisfacer sus necesidades inclusive aquellas relacionadas al consumo de sustancias. Por otro lado, se constata que el sobrevivir en condiciones inhumanas aflora en las personas, antivalores como el individualismo que recuerdan la ley del más fuerte, como se muestra en las siguientes citas:

***Entrevistado RV:** Perdí la humanidad, perdí humanidad... Porque nadie nació... caído del cielo y cayó al cemento (calle), todos vienen de familias malas o buenas, vienen de familias igual pero la calle te quita todo lo que tenía.*

***Investigador:** ¿desde cuándo sentiste o te diste cuenta que habías perdido la humanidad como tú dices?*

***Entrevistado RV:** yo creo que al año y medio o dos años ya (3sg), cuando me empecé a juntar con gente que venía de la cárcel, que robaba. Incluso yo no lo hacía o no me obligaban, pero ya te tentabaí porque ellos fuman más -pasta base- y... estar aquí (3sg), ya te mezclái ya pu.*

***(Entrevistado RV– Exparticipante CST)***

***Entrevistado RV:** yo conozco hasta una pareja de hombre con mujer, una pareja formal que, si puede consumir más él, más que ella y si puede consumir solo, va a dejar a su pareja sola independiente de... ahí vez tú, tu prioridad.*

***(Entrevistado RV– Exparticipante CST)***



Los entrevistados manifiestan que las personas en situación calle sobreviven en una sociedad paralela, es decir, comparten sus propias reglas siendo la más poderosa de todas ellas la “sobrevivencia”. Dichas personas ejecutan acciones siempre en beneficio personal con nula preocupación por los demás, el despojo de sus emociones y normas sociales les permite interactuar con mayor confianza en la búsqueda de insumos para sobrevivir en este contexto adverso.

Así mismo, se identifica otro código calle que dice relación con *autoexcluirse del grupo familiar* para evitar que se vean afectados por acciones de sobrevivencia ligadas al mundo delictual, las personas en calle omiten y niegan toda vinculación con sus seres queridos, de esta forma resguardan su integridad y evitan exponerlos a riesgos, como se aprecia en las citas siguiente:

**Entrevistado RV:** *es un mundo paralelo pero un mundo propio, no es un mundo igualitario entre todos, porque hasta entre nosotros mismos nos desconocemos, no teni amigos, no tení gente, no teni familia.*

**Investigador:** *¿tienen otras reglas?*

**Entrevistado RV:** *hay veces que se respetan códigos dependiendo de lo que te convenga a ti, a tu propia persona. A mí como como RV, me conviene ciertos códigos que yo respeto por mí.*

**Investigador:** *¿Qué códigos?*

**Entrevistado RV:** *El vivir pu, (2sg), uno siempre va y dice “yo me hecho a morir” pero... más de 7 años, yo creo que voy hasta pa los 10 años y sigo vivo, con “X” tajo en la cabeza pero fue porque me pillaron con un consumo [...] El estar en la calle, tiene códigos o reglas distintas tú no te*



*puedes dormir en la noche, porque en la noche se ve lo peor de toda la gente. (4sg) puedes estar viviendo con tu mismo enemigo, que te da la mano pero te ve en la noche durmiendo y te puede quitar hasta el alma si la puede vender, (2sg) y es el mismo que estuvo por meses viviendo contigo, no le va a doler porque se beneficia él y sigue vivo él, es supervivencia. [...] No te sientes del grupo porque... “no es que este es mi hermano, y yo voy a estar contigo” eso te lo dicen y aunque te lo digan jamás va a ser así.*

**(Entrevistado RV– Exparticipante CST)**

*Entrevistado RV: quizás la gran mayoría de la gente -en calle- no tiene familia porque literalmente no está viva y otras como yo, que las tiene, pero para uno está muerta. yo vivo solo. porque si tú te mandai un condoro -error- uno piensa que van a atacar con la familia, tonce uno es solito no ma.*

**(Entrevistado RV– Exparticipante CST)**

Finalmente, este código también hace referencia a la capacidad desenvolverse al habitar la calle, se trata de “aprender a moverse”, es decir, buscar los medios para gestionar alimentos y vestimenta en este contexto de extrema vulnerabilidad. Esto implica desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades básicas. En este sentido, se advierten conductas insanas como recoger alimentos de la basura revelando la cruda realidad de las personas en situación de sinhogarismo, aquello se aprecia en las siguientes citas:

*Entrevistado RV: después tuve que valérmelas por mí no más, entonces el cambio fue drástico pu de... de pedir ayuda por ejemplo por consumo después era arreglármelas por mí solo, habrían sido [...] los 3 primeros*



*meses nada, me quedé sentado... no me movía y ya después tuve que aprender a moverme a conseguir comida, a conseguir plata, a conseguir ropa, lo que fuera a lo que saliera. [...] Uno es tan orgulloso y que te digan ¿y por qué estoy en la calle? si es tu decisión, yapu, arréglatelas solo. [...] Preferí comer de la basura, abrir un grifo, sacar agua y tomái, y eso es. [...] Normalmente lo que te mueve es el vicio, cualquier tipo de vicio.*

**(Entrevistado RV– Exparticipante CST)**

## **5) Exclusión Social.**

En lo relativo a la exclusión social, cuya incidencia es una de las dimensiones más complejas del fenómeno del sinhogarismo, los participantes del estudio lo asocian a una vulneración de derecho ya que impide la socialización. En este proceso, de perder el contacto cercano con los demás se van disipando características que humanizan a las personas, atributos que permiten hablar de “ciudadanos” entendidos estos como sujetos que viven e interactúan en una sociedad bajo un conjunto de reglas aceptables, como se indica en las siguientes citas:

**Entrevistada LB:** *Claro pu, deberían tener los mismos derechos. Pero siento que a veces no se ve mucho por los prejuicios. [...] siento que las personas en situación calle son muy apartados de la sociedad [...] Bueno la gente hace la vista gorda a la situación calle.*

**(Entrevistada LB – Participante CTS).**

**Investigador:** *¿Crees tú que las personas en situación de calle tienen los mismos derechos que las demás personas? ¿por qué?*



*Entrevistada MC: [...] De hecho, yo creo que deberían tener un poquito más [...] porque son más vulnerados po, son mal mirados en la calle, solo por ser situación calle po.*

*(Entrevistada MC – Exparticipante CTS).*

*Investigador: tú me hablas como de vulneración de derecho em... entendiéndolo como discriminación, como exclusión ¿te evitaban?*

*Entrevistado RV: ¡Lógico, (asiente) a cualquiera evitan! De ejemplo, tu empiezas a moverte por ti, te ven en la basura, ta cochino, ta loco, no se van a acercar, entonces la gente que te pasa el dinero intenta no tocarte la mano, ya nadie se te acerca a darte un abrazo, conversar contigo y tú tampoco te acercas porque sabes que andái mal, hueles mal o estáí vestio mal. Entonce de partida tu empiezas a ser esquivo, y al ser esquivo tu perdí el contacto con la gente, lo que uno... (3sg) es como principal pu, el tener contacto más de piel, el sociabilizar te hace ser persona pu. Ya después perdí el apetito de conversar, date cuenta de que después la gente habla sola, porque se acostumbró a hablar con su entorno, que no es nadie y... tení un puro punto no ma pu, no morir en la noche y consumir para no bajar ma... o alcohol o lo que venga.*

*(Entrevistado RV – Exparticipante CTS).*

Un aspecto relevante se relaciona con el hecho de que las personas en situación de calle, al ser objeto de exclusión social, son marginadas y suelen asociarse con el mundo delictivo debido a prejuicios subyacentes en la realidad social. Sin embargo, según los datos obtenidos en las entrevistas, las personas en situación de calle conciben dos alternativas ante estas situaciones.

Por un lado, al ser invisibilizados por el resto de la sociedad, algunos aprovechan esta situación para incurrir en actos cuestionables con el fin de satisfacer sus necesidades



básicas, aquello ocurre como resultado de los prejuicios y estigmas asociados a la pobreza y al sinhogarismo, se advierte que la sociedad desconfía de las personas sin hogar, y cuida sus pertenencias de ellos incluso si estos nunca han robado. Por otro lado, están aquellos que resienten esta marginación, experimentando sentimientos de rabia, angustia e impotencia, ya que estos episodios contribuyen a la pérdida del sentido de pertenencia social, como se muestra en las siguientes citas:

***Entrevistado RV:** no pu, por vivir en la calle no, somos marginados porque caímos todos en el mismo montón.*

***Investigador:** ¿y son marginados entre ustedes mismo como personas que habitan la calle y también por la sociedad en general?*

***Entrevistado RV:** lógico, tú sabes que si tú andai afuera y te ven... la gente se cuida las cosas, yo no he visto a nadie que viva en la calle y que la gente pase y esté segura con su teléfono, tú ves y aunque le vayas a ofrecer algo para... un parche, algo... el matute (3sg) guarda sus cosas, aunque no hayas robado nunca en tu vida y, no pretendas hacerlo ya... el verte ahí y ya en la distancia. [...]sabemos que nos ven así, algunos sacamos provecho, a otros nos da rabia, nos da impotencia, pero no hacemos mucho al respecto pu.*

***(Entrevistado RV – Exparticipante)***

Respecto de este código, los entrevistados también logran identificar situaciones de exclusión social dentro de los Centros Temporales para la Superación Calle, como en otros servicios entre ellos, salud. Estos hechos reflejan un fallo estructural en el afrontamiento de la problemática, ya que, atentan contra la integración social de estas personas y por ello son objeto de una constante transgresión de derechos, lo que aumenta su vulnerabilidad social como se muestra en las citas siguientes:



**Entrevistado RV:** *lógico, en ese caso el prejuicio fue contra mí, ¿por qué estas con él? Le decían a mi pareja, si él vive en la calle y tú eres una mujer aperra, tú trabajas, tú eres bella, tú eres más. Mira él, viene de la calle, él se droga, ¿por qué vai a estar con él?*

**Investigador:** *¿eso viene de los mismos profesionales?*

**Entrevistado RV:** *¿De los mismos profesionales! se invierten los papeles ¿cachai o no? ahí van a querer ayudar al que saben que pueden ayudar... el otro... es inestable, ya él va a mantenerse igual, él es tu piedra en el zapato.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

**Investigador:** *¿Se sentían vulnerables?*

**Entrevistado MF:** *Sí o claramente no sé en una atención médica o cuando iban al hospital... [...] Y por el simple hecho de decir que eran de Roberto Paz (Residencia), ya era como no sé. Yo una vez me acuerdo, acompañé a JC al hospital y se dijo eso que era de Residencia y me, y yo ni siendo yo el paciente me sentí mal, así... muy observado ¿cómo y esta persona que hace aquí?*

**Investigador:** *¿te sentiste discriminado?*

**Entrevistado MF:** *Sí, totalmente.*

**(Entrevistado RF – Exparticipante CTS)**

Respecto al código, se advierten situaciones en los Centros Temporales para la Superación (CTS) que posibilitan la exclusión de determinados participantes. Es decir, se identifica que en algunos CTS no se trabaja de manera equitativa con todos los usuarios. Se observa que algunos profesionales deciden trabajar con ciertos participantes que presentan características específicas, posiblemente por desconocimiento sobre cómo abordar las necesidades de perfiles calle particulares, como personas con patologías de salud mental



como esquizofrenia o personas con discapacidad, entre otros. Esta situación genera sentimientos de rabia y frustración en los demás usuarios, perturbando la dinámica del centro y afectando los procesos de superación.

Por otro lado, en atención al ámbito laboral y como consecuencia del sinhogarismo y los prejuicios asociados al fenómeno. Las personas en situación de calle reciben un trato diferente al resto de trabajadores, además, por este motivo en oportunidades no obtienen puestos laborales por lo que se les dificulta integrarse al mercado laboral formal, como consta en la cita siguiente:

***Entrevistado RV:** En 4 meses que dura un albergue, yo creo que a nadie puedes salvar se van a enfocar en uno y los otros se van a poner, se van a enojar contra él y contra los tíos, claro él es el favorito porque le dieron algo a él -deseos de superarse- y todos contra él, hasta le podrían hacer la vida imposible, hasta que lo echen o se vaya o quizás que le hagan, lo cual es envidioso.*

*(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)*

***Entrevistada LB:** Mira, dentro de lo que yo he conocido siento que sí, por lo mismo, el tema de los prejuicios porque ponte tú, una persona en situación calle que vaya a pedir trabajo por su forma de vestir, que, como esta, que si no está con la ropa adecuada ¿no? para una entrevista, obviamente que le van a decir que no po y yo lo vi. Ahí volvemos al tema del prejuicio a él claramente no le dieron trabajo, entonces ahí ya yo creo que hay una vulneración de derecho.*

*(Entrevistada LB – Participante CTS)*

***Entrevistada MC:** Si, en los trabajos como que me veían no sé de una forma... como con pena, por estar en situación de calle... Así como “hoy estas en situación de calle, qué fome”.*

*(Entrevistada MC – Exparticipante).*



Finalmente, el código de exclusión social incorpora experiencias de personas de las disidencias sexuales en calle, quienes indican recibir un trato diferente por los demás participantes, esto se advierte que no es abordado por los profesionales generando sensación de inseguridad y miedo en los participantes dentro de los CTS, como se visualiza en la siguiente cita:

**Investigador:** *¿Cómo era la relación con los participantes?*

**Entrevista MF:** *En cuanto a eso, claramente, cuando siempre teníamos un problema o se levantaba un poco más la voz o cuando yo, no sé, les quería decir algo... quizás no en una forma como parando el carro, sino diciéndole las cosas, siempre me molestaban después, no se po “Oye el maricón, el hueco o mira este que wuebea” o a la HS le pasaba mucho igual que era el tema de que entre ellos se hablaban, así “qué hace un hombre en la pieza de mujeres” cachai.*

**(Entrevistado MF – Exparticipante CTS)**

## **6) Integración social.**

Al indagar en la integración social de las personas en situación de calle, una vez que hacen abandono de los Centros Temporales para la Superación, nos encontramos con situaciones tan adversas como enfrentar el mismo fenómeno del sinhogarismo. Estas situaciones se asocian a la ausencia de sentido de pertenencia por lo que las personas se sienten desplazadas de ambas realidades.

Es decir, habiendo finalizado en forma exitosa o no su proceso de superación en los dispositivos calle, las personas manifiestan sentimientos encontrados al presentar dificultades para ejercer sus derechos humanos y alcanzar su autonomía para enfrentar su nueva realidad, como se aprecia en la siguiente cita:



*Entrevistado RV: yo ahora estoy arrendando con mi pareja y me siento incomodo porque no puedo salir de la cama, tengo miedo a encontrar un trabajo y fracasar todos los días, y encontrar otro, y otro, y otro, cachai porque nunca he trabajado. Tengo miedo de salir a la calle, porque hago plata y me dan ganas de drogarme, y... no tengo ganas ni de andar pidiendo comida porque ando bien vestido, entonces te vienen los miedos que antes no te daban pu, tení otra vida cachai, una vida distinta que nunca viví y... te sentí como el bicho raro en una vida que debería ser más normal y cotidiana, quería estudiar y “que voy a estudiar si no te da la cabeza” y te así un millón de preguntas, cachai*

*(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)*

Respecto de la integración social, de los datos levantados se observa que los dispositivos calle no consideran las particularidades de las personas en situación de sinhogarismo, aquello genera que los profesionales no logren una vinculación eficaz y reconocer las necesidades de los usuarios. En otras palabras, las exigencias que establece la política pública a los profesionales para el tratamiento del problema social imponen aplicar pautas predefinidas, lo cual nubla la voz de los participantes y no considera sus visiones en decisiones que les afectan, obligándoles a responder a situaciones no identificadas por necesidades prioritarias por las personas sin hogar.

Además, se identifica que en los dispositivos calle no existe discriminación en el trato por los profesionales, respetando la igualdad a todas las personas sin importar su condición, es decir, que cuenten o no con discapacidad, que se trate de una persona longeva o sean personas jóvenes. Sin embargo, se advierte que, si bien dentro de los CTS existe un trato respetuoso, aquello no es suficiente para que los participantes logren una efectiva integración



social, revelando que en oportunidades son las mismas personas en situación de sinhogarismo, quienes deben buscar estrategias para adquirir mayor autonomía y llevar vidas independientes, como se expresa en las siguientes citas.

**Entrevistado RV:** *No es que, no es que ya ahora teni que trabajar, chuta. ¿qué es trabajar? Pa ellos vender parches o moverse en sus trabajos, es trabajo también, buscar... ayudarlos, preguntarse ¿en qué le ayudo? ¿en qué le afecta? Hacerse preguntas como profesionales pa ellos, no hacerlo todo pauteado porque claramente hay una pauta que corresponde, pero nosotros nunca fuimos pauteados. Es tanta la libertad, que... hasta lo que no corresponde, corresponde y uno hace lo que quiere igual.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

**Entrevistada LB:** *yo nunca he visto eso de “ay no es que él tiene discapacidad así que no” no, hacen diferencia, como que se preocupan mucho de eso que haya respeto, empatía e igualdad para todos independiente de la edad, porque acá se trabaja con edades muy variadas desde los 19 hasta los 70 años ha llegado a estar gente, y si bien ha sido complejo con algunas edades sobre todo con adulto mayor igual se le trata de dar un respaldo.*

**(Entrevistada LB – Participante CTS)**

**Entrevistada MC:** *y porque Residencia es para integrarlos a la sociedad también, po.*

**Investigador:** *¿Sentiste que Residencia fuera un aporte para mejorar tu vinculación con la sociedad?*

**Entrevistada MC** *No, al final lo hice sola.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS).**



• **MATRIZ B: TRABAJO DE CAMPO – PARTICIPANTES.**

<b>MATRIZ RESUMEN TRABAJO DE CAMPO</b>		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2:</b> <i>Conocer los significados que conceden las personas en situaciones de calle a las acciones que favorecen el resguardo de sus derechos humanos por parte de los Centros Temporales para la Superación del Gran Concepción en los que han transitado.</i>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>CÓDIGOS.</b>	<b>TÉCNICA:</b>
1. Representaciones Sociales del trabajo de los Centros Temporales para la Superación.	1. Participantes de los CTS. 2. Centros Temporales. 3. Prestaciones sociales. 4. Vinculo (Código In Vivo): 5. Obstaculizadores	Entrevista en Profundidad
2. Representaciones Sociales sobre el resguardo de Derechos Humanos.	1. Promoción de DD.HH. 2. Protección de DD.HH. 3. Vulneración de DD.HH.	
<i>Dimensiones: 2.</i>	<i>Total, códigos: 8</i>	

*Elaboración propia, 2024.*



## **DIMENSIÓN 1: REPRESENTACIONES SOCIALES DEL TRABAJO DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN.**

### **1) Participantes CTS.**

Al indagar en este código, se visualiza la apreciación que los participantes poseen en torno a sus experiencias en los CTS, así como la dinámica que vivenciaron con los demás actores sociales que se encuentran insertos en los dispositivos, destacando aquellos elementos que significan como positivo y negativo de su experiencia.

Según los datos levantados, algunos participantes deben omitir y/o mentir sobre la información que proporcionan al momento del ingreso, esto se genera para acceder a las prestaciones de los dispositivos calle y recibir techo, alimentación, etc. Según informan, el saberse con dificultades como consumo problemático y/o demencias no tratadas, etc. puede ser motivo de rechazo por los equipos profesionales. Esta situación tiene efectos colaterales, ya que los objetivos establecidos en los planes de intervención no se ajustan necesariamente a las necesidades que dichas personas catalogan como urgentes, provocando que no adhieran a su proceso de intervención.

La situación planteada genera en las personas en situación de calle “*desesperanza aprendida*” y sienten que no se les valora como sujetos de derechos. Por otro lado, la omisión de información al ingreso devela que el afrontamiento de su problemática se encuentra condicionada al nivel de afectación del mismo fenómeno, por lo que deben recurrir a este hecho para evitar ser marginados en el proceso de selección, ya que de no hacerlo quedarían en completo desamparo y expuestos a los riesgos de habitar la calle.



**Entrevistado RV:** *uno no quiere estar en la calle, pero cuando te preguntan ¿y tiene algún consumo? ¿tiene algún problema? “¡No!, nada yo no tomo pastillas, yo como tres veces al día no como más, no gasto ni luz, ni agua” todo pa poder quedarte cachai, es recomplicado decir las cosas, porque uno chuta es que si digo esto... “ah el consumo, ah tiene este problema” chuta ya, es un puntito menos”.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS).**

**Investigador:** *¿tú crees que estos programas sociales CTS permiten que las personas en situación de calle conozcan sus derechos humanos y los ejerzan libremente?*

**Entrevistado RV:** *Es que no hay como un hincapié o que te hinchen con eso (3sg), somos como un número en realidad, es un número no más estamos ahí... y mm... es gente que van a deambular siempre.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS).**

Otro aspecto relevante, que surge del relato de los informantes dice relación con que los centros temporales se constituyen como espacios seguros que facilita la socialización, esto contribuye a la integración social por cuanto genera en los participantes sentido de pertenencia hacia los CTS. Este aspecto, complementado con estrategias de socioeducación posibilita derribar prejuicios en torno al fenómeno y también mejora el autoconcepto de los participantes facilitando encauzar los procesos de superación de los usuarios.

**Entrevistada LB:** *siento que personalmente igual me ha ayudado mucho a quitar yo estos prejuicios y... comprender que la gente (2sg) de situación calle no es como uno dentro de la sociedad entre muchas comillas cree, entonces siento que... este proceso de residencia me ha ayudado a cambiar mi mentalidad y me ha ayudado como persona.*

**(Entrevistada LB – participante CTS)**



**Investigador:** *Te reinventaste, ¿lo mejor que te llevas de tu experiencia con los demás participantes?*

**Entrevistado MF:** *Lo mejor, es eh... (0.3) que en el fondo había harto amor, cuando nos sentábamos juntos en la mesa y yo sentía, me sentía de mi familia durante todo ese tiempo que estuve, me sentía con mi familia.*

**(Entrevistado MF – Exparticipante CTS)**

Un aspecto relevante en el análisis de los participantes es su adaptación a los Centros Temporales para la Superación (CTS). Esta situación se presenta en personas con una breve trayectoria en situación de sinhogarismo, quienes deben aprender a convivir con individuos que tienen problemas de salud mental. Las crisis de abstinencia en aquellos participantes con consumo problemático de sustancias y los episodios paranoicos a pesar de recibir tratamiento farmacológico de quienes padecen demencia, perturban la dinámica de los dispositivos Calle.

Sin embargo, quienes tienen una trayectoria en la calle de larga data, también presentan dificultades con su adaptación a los dispositivos, ya que, la convivencia implica aceptar y cumplir reglas, lo que representa un desafío significativo para todos los participantes, como se advierte de las siguientes citas:

**Entrevistada LB:** *La adaptación pa mi igual fue complejo, por esto que pasaron cosas que yo no había visto, si bien tenía problemas con mi mamá o conflictos yo nunca había visto de cerca lo que era el tema del consumo, lo que era dependencia a una droga o al alcohol, o el cómo comenzaban los chiquillos cuando querían irse, cuando querían escaparse, entonces eso fue la adaptación un poco compleja, comenzar a conocer eh... nuevas realidades.*

**(Entrevistada LB – participante CTS)**



**Investigador:** *¿y ahí llegaste a Residencia? ¿Cómo fue el proceso ahí?*

**Entrevistado RV:** *bueno, fue como el que no se adaptó fui yo no más, soy como medio raro... te cue, eh eh, eh es difícil adaptarse pu, como te digo es difícil confiar en la gente, es difícil creer, entender que la gente si te quiere ayudar, si se va a quedar ayudarte cachai, sobre todo cuando de tu mismo viejo o vieja -padres- viene “yo te voy ayudar yo soy tu papá, yo soy tu mamá” y te quedaste solo... confiar en alguien que es anexo a nada tuyo... y más encima le pagan por ayudarte y le van a pagar igual, que uno siempre lo ve así, me ayude o no me ayude, surja o no surja, usted tiene su sueldo igual.*

**(Entrevistado RV – exparticipante CTS)**

Respecto de este código, se da cuenta que en los CTS se pierde el foco de la atención centrada en la persona afectando negativamente los procesos de intervención de los/as participantes. Se constata que hay participantes que son egresados sin haber culminado su plan de intervención. Esto conlleva que las personas en calle presenten problemas para integrarse en forma autónoma a la sociedad y lidiar con su nueva realidad desconociendo contenidos relevantes para ello.

Es decir, se advierte que el apoyo profesional es insuficiente para apoyar significativamente a los participantes en el desarrollo estrategias para que puedan manejar sus recursos económicos de forma responsable, autónoma, y contar con un plan de ahorro con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

Finamente, otro aspecto que destacan los informantes dice relación con los conflictos interpersonales dentro de los CTS, en este contexto se emiten comentarios negativos por usuarios, como descalificaciones y enunciados enmarcados en discursos de odios hacia



participantes de las minorías, comentarios homofóbicos y transfóbicos que merman la autoestima de los/as participantes disidentes, haciendo que estos pierdan su percepción de seguridad en los CTS.

**Investigador:** *hoy ya no podemos hablar de situación calle en su caso ya que terminaste el proceso, ¿cuéntame un poquito de tu realidad hoy?*

**Entrevistada MC:** *Ahora arriendo... Arriendo hace 6 meses y eso.*

**Investigador:** *¿Cómo ha sido tú vida al finalizar tu proceso?*

**Entrevistada MC:** *Igual difícil porque... a pesar de que la, no sé Roberto tenía ciertas formas de trabajo y cosas que me tenían que enseñar como el plan de ahorro, el gestionar bien tu plata cachai, el organizarte y todo... que es parte del programa, no había apoyo de los profesionales en ese sentido po.*



**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**

**Investigador:** *¿Cómo era la relación con los participantes?*

**Entrevistado MF:** *En cuanto a eso, claramente, cuando siempre teníamos un problema o se levantaba un poco más la voz o cuando yo, no sé, les quería decir algo... quizás no en una forma como parando el carro, sino diciéndole las cosas, siempre me molestaban después, no se po “Oye el maricón, el hueco o mira este que wuebea” o a la KS le pasaba mucho igual que era el tema de que entre ellos se hablaban, así “qué hace un hombre en la pieza de mujeres”, cachai.*

**(Entrevistado MF – Exparticipante CTS).**

## 2) **Centros Temporales.**

Respecto a los Centros Temporales, las personas en situación de calle mencionan que se enteran de su existencia y prestaciones a través de otras personas en la misma situación.

Esto revela una clara carencia en la difusión de estos programas, lo que genera una



transmisión de información incompleta o errónea y provoca falsas expectativas en los posibles participantes. Además, las personas en situación de calle no logran identificar a los referentes para hacer consultas ni manejan información suficiente para saber qué preguntar al respecto.

Esta situación representa un grave problema para las personas con discapacidad, ya que, al presentar movilidad reducida, trasladarse a los Centros Temporales para la Superación les resulta un gran desafío. También afecta a las personas en situación de calle con afecciones de salud mental, como demencia, quienes no logran comunicarse eficazmente por sus propios medios, lo que les impide acceder a la información. Como resultado, estas personas quedan marginadas de los dispositivos calle por desconocimiento.

Por otro lado, la falta de difusión de los Centros Temporales para la Superación (CTS) provoca que las personas que se encuentran en situación de calle por primera vez pasen varios meses, e incluso años, expuestas a los riesgos de pernoctar a la intemperie. Esta situación perjudica su salud tanto a nivel físico como psicológico, de aquello se da cuenta en las siguientes citas:

**Investigador:** *¿cuándo comenzaste a escuchar de albergues? ¿cuánto tiempo paso desde que estabas viviendo en calle escuchaste de los centros temporales?*

**Entrevistado RV:** *después de los 3 o 4 años que llevaba en calle. [...] eh... por... por comentarios de todos nosotros, siempre hay alguien que te dice oye, pero anda aquí, no sé pu (2sg) consulta en la municipalidad ¿y pa que voy a consultar si no me van a dar casa? No, pero hay un programa que existe que es de calle y te van a dar plata ¿y esa plata para qué? no anda y te ayudan te dan comida y a veces te llevan; después te comentan no y hay un lugar donde te podí ir a bañar y comer. [...] yo dije que andaba*



*buscando... refugio y ahí me explicaron sobre la Gumucio -Hospedería- pero que tenía que ir yo a consultar, y me dieron direcciones, cuando recién no había estado en ninguna parte.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

**Investigador:** *¿eso se da solamente boca a boca? ¿no es por difusión de los programas?*

**Entrevistado RV:** *No, porque incluso lo escuché de la gente que yo... de allá de Hualpén [...] un caballero dijo que de repente cada una o dos semanas viene gente a buscar a tal persona que está inscrito en estos programas. [...] nadie sabe quién es si es un trabajador nadie tiene idea de nada. Saben que vienen a dejarte comida, arreglarte... no y hay viejitos que dicen “no, pero te llevan afeitarte, te, te ponen guapo” ¿y qué hacía después? No, a la noche volví y estai en la calle. [...]no es mucha la información, no es como que si usted quiere se puede superar [...] dar la información que uno quiere saber o quizás porque uno es ingenuo y no sabe que preguntar también pu.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

Algunos informantes del estudio indican que los CTS de bajo umbral proporcionan prestaciones que permiten satisfacer tan solo sus necesidades básicas, por lo que las personas en situación de calle cuentan con un apoyo psicosocial mínimo. En este sentido las prestaciones se otorgan con lógica asistencialistas. Este contexto no permite muchas instancias para socializar ya que se cuenta con horarios específicos para ducharse, comer y descansar.

**Investigador:** *¿Cómo era la socialización en el albergue?*



***Entrevistado RV:** repoco, hay gente que lleva años ahí se acostumbró a llegar a dormir. Otra gente que... (2sg) como en gran parte de los lados, llegaba un par de días y se iban, como fui yo varias veces, y... no te acostumbras no más pu, porque es como pa dormir un rato, por reponerte. O sea, hay desayuno y cena, llegai a bañarte porque te obligan a bañarte vienes de afuera, y... te levantai en la mañana en el desayuno y antes de las 08:00am deben estar afuera.*

***(Entrevistado RV – Exparticipante CTS).***

En los dispositivos de bajo umbral como hospederías y albergues, se trabaja con un sistema de cupos, por lo que, en ocasiones, hay personas que quedan fuera de las prestaciones debido a la cobertura. Este sistema es segregador, ya que se otorgan cupos a determinadas personas, específicamente a aquellas que no han presentado conductas disruptivas, lo cual es común entre las personas en situación de calle. Precisamente, estas últimas son las que más apoyo necesitan. Privilegiar a ciertas personas sobre otras, implica un acto discriminatorio y, por consiguiente, una vulneración de derechos.

***Investigador:** En hospedería ¿te hicieron entrevista al ingreso?*

***Entrevistado RV:** ¿Entrevista? Eh no, te revisan por ejemplo si es demanda espontánea y no hay estado nunca... si hay cupos entras, ahora en ese tiempo como era lo del covid era como el único requisito po que no estuvieras con Covid. [...] cuando llevas más de 2 veces -ingresos- o cuando ya tuviste una vez y te fuiste, te pueden hacer entrevista, pero es más que nada por revisar tu carpeta, ¿por qué lo echamos? Y si se fue solo porque no vino más, ya te pueden hacer entrar porque no diste problema, van viendo cuál fue tu proceso y netamente si molestaste mucho o hiciste mucho desastre solo eso.*

***(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)***



Las personas en situación de calle (PSC) confían en la escalera de superación y comprenden la dinámica de los Centros Temporales para la Superación (CTS) de bajo y alto umbral. Entienden que los CTS de alto umbral requieren mayor esfuerzo y dedicación para enfrentar los procesos de superación. Por ello, asumen que llegar a estos centros representa un desafío que les permitirá adquirir mayor autonomía y avanzar hacia una vida independiente. Sin embargo, presenciar o enfrentar conflictos en estos dispositivos genera desmotivación en los participantes.

**Investigador:** *¿Cómo fue en residencia ahí tenías que convivir?*

**Entrevistado RV:** *Cuando llegué yo fue muy distinto, había rose entre los usuarios... independiente se supone que ya venias de algo más pu, no, no, recién saliendo de un ruco o recién saliendo de malos hábitos -delinquir- siempre, era la palabra que había “un filtro” cachai, no era como llegar y entrar a cualquier porque pa eso estaban los albergues, pa eso estaba la hospedería... no era discriminar, pero sabias que ibas porque tenías un paso más arriba de querer superarte más, de salir más adelante, llegabaí con la idea de que querías trabajar y después querías arrendar, con la visión que tenías que estar un año de proceso de intervención para llegar al siguiente peldaño en la escalera de la superación, tenías otras metas,*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

Algunos informantes identifican que los CTS de alto umbral, específicamente Residencia es un programa que contribuye a la superación, pues permite contar con un apoyo psicosocial 24/7 los 365 días del año, promueve la vinculación con los servicios de la red acercando opciones laborales, nivelación de estudio, acceso a salud, etc.



*Entrevistada LB: no tanto otro tipo de CTS sino más Residencias, este modelo que participe con 24 horas, que participen monitores y como con lo que es una casa, haciéndote pensar que es una casa independiente de las normas que existan.*

*(Entrevistada LB – Participante CTS).*

Este apoyo es realmente significativo para cada proceso de superación por lo que destaca el valor que los informantes entregan al CTS manifestando la necesidad de contar con más dispositivos con este modelo, ya que, permite la socialización y socioeducación en temáticas de interés para las personas en situación de calle, por lo que, esos espacios de aprendizaje resultan de gran valor para los participantes y sus respectivos procesos de superación.

*Investigador: ¿Cómo lo tomaron los participantes cuando se planteó la posibilidad de trabajar esa temática a tratar?*

*Entrevistada LB: eh... bueno, los chicos con esto... em... (3sg) no sé cómo decirle, con esta diferencia sexual estaban super felices po, porque igual era una parte donde ellos iban a poder sentirse mejor, donde iban tal vez a encontrar más su relato, de porque yo soy él de porque no soy ella, o... darle a entender que en realidad si pueden existir otros géneros, otra diversidad y... no por eso tienen que ser tratados distintos o tienen que faltarles el respeto que al final yo soy persona igual que tú pero tengo esto y esto.*

*Investigador: ¿los otros participantes se tomaron bien la charla?*

*Entrevistada LB: Si... si, súper bien.*

*(Entrevistada LB – Participante CTS).*



Finalmente, los informantes reconocen el valor de la Residencia, entienden que la diversidad de personas con las que trabajan dificulta el trato directo de los profesionales en esta área. La variedad de perfiles entre las personas en situación de calle a menudo obliga a los profesionales a enfrentar conflictos interpersonales por diversos motivos, aunque puede ser trabajado con base en el vínculo que generan con las personas en situación de calle. Sin embargo, esta situación se torna problemática cuando existen en los equipos rotativa profesional, por la incertidumbre que genera en los usuarios/as.

***Investigador:** ¿Me puedes contar la dinámica que había en Residencia? ¿cómo era el trato de los profesionales? ¿cómo convivían los mismos participantes.*

***Entrevistada MC:** Eh... igual era conflictivo, porque éramos distintas personas... con distintas realidades, educación... en lo cual los profesionales tenían que influir ahí po, o sea, tenían que estar ahí, así como para apaciguar todo en caso de po. Porque nadie sabía la reacción que podía tener el otro eh... durante la diferencia po, y no sé po, yo por lo menos con el personal antiguo no vi tantos conflictos. [...] Después ya con el cambio... fue difícil, porque igual para ellos era difícil, po. O sea, los profesionales que llegaron después casi ninguno había estado en Residencias antes po.*

*(Entrevistada MC – Exparticipante CTS).*

### 3) **Prestaciones sociales.**

Respecto de las prestaciones sociales que ofrecen los CTS, los informantes de la investigación refieren que falta mayor difusión, ya que, eso facilitaría el otorgamiento de oportunidades de superación a las personas que inician y/o se encuentran en trayectoria calle, como una forma de evitar la cronicidad del fenómeno.



Otro aspecto relevante tiene que ver con la intercomunicación entre los distintos Centros Temporales para la Superación (CTS), los informantes indican que esta es escasa o inexistente, lo que evidencia una clara desconexión entre los programas calle, dificultando así la derivación e ingreso de estas personas a dichos programas sociales. Tras recibir prestaciones básicas por ejemplo en el Centro de Acogida Territorial (CAT), estas personas a menudo se encuentran nuevamente en la calle sin saber dónde acudir o qué hacer para recibir ayuda de otros dispositivos y evitar su retorno a las calles.

**Investigador:** *¿tú crees que falta transparentar los beneficios que las personas en calle pudiesen tener?*

**Entrevistada RV:** *obvio, como lógico.*

**Investigador:** *¿y eso no lo viviste?*

**Entrevistada RV:** *yo no lo viví, porque yo no lo pregunte [...].*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS).**

**Entrevistado RV** *Tú puedes ir a lavar tu ropa, tú puedes cocinar, si quieres puedes ir a secar simplemente toman tu rut y de acuerdo al tiempo po, como hay tanta gente no pueden meter a mil personas en un espacio tan reducido, más de dos horas (2hrs) no puedes estar, en tiempo de pandemia teniamo 45 minutos, después media hora imagínate el caos que había porque todos queríamos estar adentro. En invierno cuando se te cumplía las dos horas... te hacías el dormido no ma pa que no te echaran, te escondí en el baño, porque afuera estaba lloviendo y hasta nosotros de repente no queríamos mojarnos más pu, y si te bañaste recién y saliste limpio y seco... salir a mojarde de nuevo, que lata.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**



En cuanto a la valoración de las prestaciones, los informantes del estudio señalan que los Centros Temporales para la Superación (CTS) cumplen con lo básico, pero no siempre proporcionan lo necesario para sus procesos de intervención. A pesar de esto, dado que no tienen otra opción, no suelen hacer reclamos, ya que les permite al menos alimentarse y descansar en un lugar seguro.

**Investigador:** *¿tú crees que los recursos de los CTS son suficientes? ¿las prestaciones de alimentación? ¿las camas son cómodas? ¿cuentan con calefacción? ¿les permite realmente habitar un espacio seguro?*

**Entrevistado RV:** *no, yo creo que no cumple tanto, poco, poco... uno es conformista no más pu, porque nunca tuvo un techo y comida no ma y con qué te den un techo, una cama y comida... estai cagado de la risa.*



**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS).**

Por otro lado, al indagar sobre las prestaciones, se observa una doble valoración en cuanto a la protección de los derechos humanos. Se reconoce la importancia de las prestaciones básicas como techo y alimentación, pero los equipos profesionales a menudo descuidan la relevancia de un trato humano y personalizado en la efectividad de los procesos de intervención. Se destaca el impacto negativo de la rotación de profesionales, con cambios significativos en la calidad y enfoque de los servicios proporcionados a las personas en situación de sinhogarismo. Se enfatiza la necesidad de un apoyo integral emocional y financiero para cada individuo, que va más allá de las prestaciones básicas establecidas en las normativas técnicas.

**Investigador:** *Entonces tú me dices que los dispositivos protegen los DD.HH. de las personas en un 50/50 ¿Cuál sería el 50%?*



*Entrevistada MC: En darle un techo, la comida eh... igual había... (0.4) buta no sé es que es como, es como un vaivén de cosas porque te puedo hablar de 2 equipos no más po, cachai. Que para mí fue demasiado notorio el cambio entonces, por parte de un equipo te puedo decir de que hubo de todo, así desde apoyo emocional hasta monetario, se preocuparon no tanto de como de la mensualidad que había que pagar para mejorar prestaciones sino del proceso de la misma persona. En primer equipo yo, por ejemplo, no vi psicólogo, pero tampoco lo vi necesario... Por la misma humanidad que tenía el primer equipo ellos mismos te entregaban contención, con el segundo equipo ya era todo más frío.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**

Otro aspecto relevante en cuanto a las prestaciones se refiere a la capacidad que deben tener los equipos para identificar los diversos perfiles de las personas en situación de calle con quienes trabajan, reconociendo que estos perfiles cambian con el tiempo y el contexto. Para mejorar la atención, los participantes destacan la necesidad de contar con profesionales mejor capacitados, señalando una falta de formación en los equipos para abordar temas específicos, especialmente aquellos relacionados con la diversidad sexual y el enfoque de género.

**Investigador:** *¿Faltaban capacitaciones?*

**Entrevistado MF:** *Sí, claramente, porque eh... igual esto es nuevo, po. Sí, mira antes era como los gais y las lesbianas no más, po. Como eso... y ahora se ve mucha más diversidad y la gente no entiende. Y... es todo nuevo, po, entonces quizá eso les falta a los profesionales como educación, el saber que hay cosas nuevas.*

**(Entrevistado MF – Exparticipante CTS)**



Si bien, en los CTS de bajo umbral las prestaciones consisten en proporcionar insumos para satisfacer necesidades básicas permitiéndoles pernoctar en un lugar techado y seguro, y acceder a espacios con servicios básicos para cocinarse y asearse. En los CTS de Alto umbral tiene por misión proporcionar estas prestaciones, pero también realizar acompañamiento psicosocial a las/os participantes en sus procesos individuales.

***Entrevistada LB:** la idea es que te vayas con subsidio, con trabajo y que te vayas con ahorros, entonces esas charlas igual son super necesarias para lo que es nuestra superación o lo que espera residencia al finalizar nuestra pasantía por acá.*

***(Entrevistada LB – Participante CTS)***

#### 4) **Vínculo (Código In Vivo):**

Al indagar en las representaciones sociales del trabajo de los Centros Temporales para la Superación, surge el concepto “**vínculo**”, el cual se analizará por intermedio de 4 subtemas como lo son: a) *limitantes en la creación del vínculo*, b) *relevancia del vínculo* y c) *consecuencias de la pérdida del vínculo*.

##### *a) **Limitantes en la creación del vínculo.***

El proceso de creación del vínculo suele ser lento ya que, la construcción toma tiempo. Las personas en situación de calle con frecuencia desconfían de todos con quienes normalmente comparten como sus pares, familiares y también de los mismos profesionales, estos últimos son vistos por los usuarios como personal remunerado y no como actores actores sociales protectores de derechos humanos.

***Entrevistado RV:** “Es difícil confiar en la gente, es difícil creer, entender que la gente si te quiere ayudar, si se va a quedar ayudarte cachai, sobre*



*todo cuando de tu mismo viejo o vieja -padres- viene “yo te voy a ayudar yo soy tu papá, yo soy tu mamá” y te quedaste solo... confiar en alguien que es anexo a nada tuyo... y más encima le pagan por ayudarte y se lo van a pagar igual, que uno siempre lo ve así, me ayude o no me ayude”.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

**b) Relevancia del vínculo.**

Así mismo, se pudo determinar con los participantes que el vínculo desempeña una función fundamental en la realización de los procesos de superación. Este vínculo proporciona la motivación necesaria para que los usuarios trabajen en sus procesos de superación de manera voluntaria, basándose en un trato digno, lo cual facilita el logro de los objetivos establecidos en sus Planes de Atención Individual.

Además, el vínculo permite construir confianza, indispensable para abordar temas relacionados con vulnerabilidades y otras cuestiones sensibles que requieren atención psicosocial. Este vínculo puede perdurar durante años, incluso una vez finalizado el proceso de superación.

**Investigador:** *¿Qué significa para ti el vínculo que se genera con los profesionales para que el proceso de superación?*

**Entrevistada MC** *Putita igual supernecesario porque te da la confianza para entregarte tú, y... hablar con sinceridad sobre ciertos temas, po. [...] yo había creado un vínculo con profesionales anteriores, po y hasta el día de hoy, por ejemplo, todavía tengo contacto con ellos po.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**



*Entrevistado MF: Es necesario, porque creo que solo no podríamos, po. No, yo creo que sin la ayuda de todas estas personas que estuvieron en todo el proceso, en todo el año y cuatro meses que yo estuve, no hubiese sido posible porque claramente como te dije, po. Yo era una persona completamente diferente a la que soy ahora, po, claramente gracias a todos los profesionales que estuvieron en todo mi proceso avance.*

*(Entrevistado MF – Exparticipante CTS)*

*Entrevistado RV: el vínculo pa uno es todo [...]el vínculo pa uno no se pierde nunca, y si se pierde fuiste po, recuperarlo es complicado, difícil.*

*(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)*

**c) Consecuencias de la ruptura del vínculo.**

El vínculo permite que las personas en situación de calle confíen en los profesionales, quienes, al identificar sus necesidades, articulan opciones de ayuda dentro de la red. Sin embargo, existen situaciones que afectan negativamente los procesos de intervención. Cuando este vínculo se ve afectado, los usuarios pueden perder la motivación para alcanzar los objetivos establecidos en sus planes de intervención. También pueden perder la confianza en los equipos profesionales y en el trabajo de los Centros Temporales para la Superación (CTS), lo que frustra sus esfuerzos por superar la situación de sinhogarismo.

Una de las situaciones que perturban los vínculos construidos entre los profesionales y los participantes de los Centros Temporales para la Superación (CTS) está relacionada con la *rotación profesional*. Según los informantes, este fenómeno ocurre porque los profesionales buscan mejores condiciones laborales. Los participantes observan cómo los profesionales pierden energía y motivación en su trabajo antes de abandonar los dispositivos.



Además, se menciona que la pérdida de profesionales afecta la confianza en los CTS, ya que los nuevos profesionales desconocen las necesidades de los participantes. Esto implica un nuevo proceso de reconocimiento de las particularidades de los usuarios. Por lo tanto, estos cambios abruptos en el personal de los CTS debilitan el posicionamiento que los equipos profesionales tienen frente a sus participantes como referentes impulsores de la superación, como se advierte en las siguientes citas:

**Entrevistado RV:** *yo cuando estuve en XXXX por ejemplo yo tenía contacto con una monitora que era técnico en rehabilitación, bu::ta yo me ponía a llorar con ella, andábamos pa todos lados juntos, porque era como mí, mi confidente porque no confiaba en nadie más, [...] ella se fue por mejor opción laboral... y llamo dos o tres veces, me fue a ver, y yo no quería hablar con ella “yo a usted la odio” le dije, “porque me dejo votado” me dijo pero ¿por qué? obvio le dije “si yo estaba trabajando con usted”, ¡No! pero que hay tanta gente... “pero que yo confiaba en usted, así que yo chao, no me interesa, usted no existe”, y... es porque **uno crea vínculos**, nunca ha creado vínculos en su vida no más, y que te fallen así es como “chucha se fue” y uno lo entiende po, obvio si ellos tienen familia también, pero uno se encariña tanto, que no... no sé si será ficticio.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

**Investigador:** *¿Cómo fue el antes y el después de este cambio que existió a propósito de esta rotativa de profesionales?*

**Entrevistada MC:** *Fue negativo para mí porque... Fue difícil po. Se fueron apagando, se fueron yendo de a poco. Desde un principio vi a un gran equipo, gente bacan y... con mucha motivación, mucha energía, eh... mucha alegría, mucho cariño por su trabajo y por entregarle a las*



*personas y después empecé a verlos más desgastado con menos ganas de seguir. [...] El volver a confiar en otras personas, que más encima de principio te mostraron una sonrisa y después se desligaron completamente fue difícil.*

*(Entrevistado MC – Exparticipante CTS)*

#### 5) **Obstaculizadores.**

Al consultar a los informantes respecto de los “*obstaculizadores*” que logran identificar en el resguardo y promoción de sus derechos humanos por parte de los CTS, se obtienen cuatro áreas que limitan los procesos de superación calle y por consiguiente concluirlos en forma exitosa, estas áreas son las siguientes: *a) Capacitación profesional, b) Temporalidad de la intervención, c) Trato digno en los CTS y d) Acceso a prestaciones.*

##### *a) Capacitación profesional:*

Respecto de los obstaculizadores, los participantes del estudio identifican como uno de ellos la ausencia de profesionales del área de la salud para desarrollar intervención en crisis con aquellos participantes que presentan afecciones de salud mental. También identifican como obstaculizador la ausencia de capacitaciones profesionales situación que se traduce en acciones negligentes por parte de los profesionales en el tratamiento y/o supervisión de situaciones complejas suscitadas en los CTS, como el manejo responsable de fármacos por parte de los participantes.

La ausencia de capacitaciones desgasta los equipos profesionales de los CTS, ya que, estos deben afrontar con sus recursos profesionales situaciones complejas propias del fenómeno calle, lo cual, provoca en forma frecuente una “rotación profesional” y con ello se



descuida el seguimiento de los planes de atención individual de los participantes. Además, la carencia de conocimientos para el afrontamiento de situaciones difíciles hace que los equipos desistan de incorporar espacios de participación social para los participantes de los dispositivos calle por temor a los conflictos que se puedan presentar. Finalmente, los informantes identifican que este aspecto impide que los equipos puedan trabajar el problema social de forma holística con un enfoque adecuado que oriente la intervención.

**Investigador:** *Personas con problemas de salud mental.*

**Entrevistada MC:** *Exacto, de salud mental.*

**Investigador:** *¿Cómo era el trato con ellos? ¿Había una diferencia, cómo se abordaba? Lo pregunto porque es complejo trabajar con tantas realidades diferentes.*

**Entrevistada MC:** *Es que no... yo siempre he dicho y siempre voy a ocupar la palabra **negligencia** referente a Residencia, porque no, no hacían nada po, para ellos la solución era empastillar a la persona no más po. No había un psicólogo, no se preocupan de... de que tuviera sesiones psicológicas a esa persona, era como que la persona iba a trabajar llegaba a la Residencia, lo empastillaban y dormía.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**

**Entrevistada MC:** *No sé, yo por lo menos mi seguimiento dejó de ser. Al cambio de personal en la Residencia, ya fue todo muy distinto, se preocuparon a... Se preocuparon ah en mostrar cambios (3.0) Eh... físicos, así como en el lugar, pero no cambios personales en los procesos de las personas, sí como que no intervenían mucho, la verdad.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**



**Entrevistado MF:** *Eh... por eso siento que no... no todos estaban capacitados, como para algunos cumplieron con el cien, con decirte que había trabajadores sociales que cumplían con un rol de “Guardia”, entonces no, no, iba más allá de su... Como que no les daban la instancia para realizarse como profesionales.*

**Investigador:** *¿Faltan oportunidades de crecimiento o de habilitación profesional?*

**Entrevistado MF:** *Sí, sí mucho, mucho, más para los profesionales de noche. Me acuerdo de que en el último tiempo había algunos monitores muy geniales, pero que no se le da el reconocimiento que se debían.*

*(Entrevistada MF – Exparticipante CTS)*

**b) Temporalidad de la intervención:**

Por otro lado, respecto de los obstaculizadores otro de ellos dice relación con la temporalidad de los procesos de intervención. Es decir, el tiempo que contempla la política pública desarrollar procesos de superación calle son insuficientes. Los usuarios de los CTS deben contar con un periodo de tiempo que le permita la adaptación de dicho participante, y posterior a ello co-construir el plan de atención individual, de lo contrario se corre el riesgo de contemplar objetivos alejados de los intereses de los participantes.

**Investigador:** *¿por qué crees que pasa eso factor tiempo, disposición, vocación?*

**Entrevistado RV:** *tiempo en los procesos, que sean más largos... obvio, obvio, en un año no vai a salvar a nadie.*

*(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)*



**Investigador:** *¿tú consideras que la temporalidad de un año es suficiente para abordar un proceso de superación?*

**Entrevistada LB:** *la verdad no, no, yo siento que es muy poco porque cuando uno empieza primero uno tiene que empezar como a limpiar, o sea a ver todo lo que ha pasado en los años, empezar ah... (1sg) tú no puedes llegar el primer día a un establecimiento y decir "ya como hoy día empiezo y todo" porque... hay muchas cosas del pasado que nos achacan, entonces volver retomar una vida o tratar de tener una vida normal es todo un proceso po, entonces ponte tú, yo que estuve en un CTS yo creo que recién a los 7 meses o, 8 meses empecé como "ya, ya si, ya fue" empezar a sanar, empezar a limpiar y empezar a ver muchas cosas, tratar de salir adelante.*

**(Entrevistada LB – participante CTS)**

**Investigador:** *Respecto de la temporalidad, ¿Tú crees que es un tiempo suficiente para enfrentar un proceso de superación, considerando las particularidades de cada participante?*

**Entrevistado MF:** *Mmm... Dependiendo para mí, fue suficiente. Aunque viví ahí un poquito más de 1 año, cuatro meses, pero para una persona que estuvo 5 o 6 años en Calle, no creo que un año sea suficiente para, para que pueda superarse más allá de lo laboral, ¿me entiendes?*

**(Entrevistada LB – participante CTS).**

Finalmente, otro aspecto de este obstáculo, la "temporalidad", se relaciona con derribar estereotipos o prejuicios que subyacen al fenómeno y que comparten las personas en situación de calle, los cuales les hacen dudar sobre iniciar procesos de superación. Este grupo social a menudo visualiza habitar la calle como un espacio seguro para ellos, con sus propias reglas en las que pueden desenvolverse libremente. Durante los primeros meses, o incluso el primer semestre en algunos casos, se debe trabajar en derribar este y otros prejuicios en los



CTS. Posteriormente, en el marco del proceso de intervención, se busca construir confianza y un sentido de pertenencia con el CTS, lo cual solo es posible a través de un vínculo positivo.

**Investigador:** *¿tú identificas que la rotación de profesionales es una limitación para poder continuar el proceso?*

**Entrevistado RV:** *yo, creo que... es un conjunto de cosas, mucha gente se enfoca hartito o va dependiendo de la gente igual po, como te digo repoca gente quiere salir de la calle porque le tiene miedo a la vida que viene después,*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS).**

**c) *Trato digno en los CTS:***

Otro de los obstaculizadores que identifican los/as participantes de la investigación tiene que ver con el “trato digno”, en este sentido, en los CTS de Bajo Umbral, se presentan falencias en este aspecto, exhibiendo los equipos profesionales dificultades para trabajar con la diversidad de perfiles calle, principalmente con aquellos que escapan a los perfiles tradicionales. Además, algunos de los profesionales manifiestan prejuicios respecto de los participantes lo que perjudica la consolidación de vínculos positivos y dejan ver una falta de habilidades en el trabajo con las personas que se encuentran afrontando el sinhogarismo.

**Investigador:** *es complejo si lo planteas así, ¿tú crees que los profesionales que están cubren las necesidades de todas las personas?*

**Entrevistado RV:** *no, yo creo que faltan ma no sé mm profesional si, y...como estudiar, no sé si estudiar más, pero...*

**Investigador:** *¿capacitaciones?*



**Entrevistado RV:** Capacitaciones, lógico llega una persona que nunca vivió en la calle o vivió en la calle y nunca tuvo consumo... ¿y usted qué hace en la calle entonces? Le dicen, si la gente que está en la calle es porque es drogadicta o porque es ladrona o porque es violador, pero es por eso es porque viene de cárcel o porque viene de una familia ladrona.

**Investigador:** Eso igual... es súper prejuicioso.

**Entrevistado RV:** lógico, es que... por eso estamos en la calle, todo este sistema...

*(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)*

**d) Acceso a prestaciones:**

Finalmente, en cuanto al código “obstaculizadores” surge otro subtema relacionado con el acceso a prestaciones. En los Centros Temporales para la Superación (CTS) de bajo umbral (Albergue), existe un sistema de cupos, lo que significa que no todas las personas logran acceder a las prestaciones que ofrecen estos dispositivos. Como resultado, no se informan sobre otros beneficios de la red calle. Esta situación es un grave obstáculo, ya que vulnera los derechos de aquellas personas que desean utilizar los CTS, pero no se les permite el ingreso por falta de capacidad, ni reciben acceso a la promoción de sus derechos humanos.

**Entrevistado RV:** pero y de acuerdo... como son los albergues son temporales pu, cuando tenía albergue permanente es distinto, que muy pocos llegan... después del albergue hay muy poca información... de que... de partida son no sé, en los dos que estuve yo eran 40 y en el otro eran 20 con tres (3) o cuatro (4) monitores o trabajadores o tíos que le dice uno, tonce es he, he, he complicado que de los 40 a todos les puedas informar donde pueden postular va dependiendo de cada uno.

*(Entrevistado RV – Exparticipante)*



Por otro lado, respecto de lo anterior también se obtiene del relato de los entrevistados que los CTS no mantienen comunicación directa por lo que se visualiza un déficit en el trabajo intersectorial en red con los dispositivos calle entre sí y con los diferentes servicios, aquello por ejemplo impide trabajar un aspecto crucial como lo es la salud mental de los usuarios, ello permite trabajar el empoderamiento de las PSC para que puedan reconocerse como sujetos de derechos, capaces de ejercer libremente los mismos.

**Investigador:** *Entonces ¿tú identificas que una de las problemáticas es que no conversan los dispositivos entre sí?*

**Entrevistado RV:** *NO, no hay comunicación entre todos.*

**Investigador:** *¿no existe un trabajo en red?*

**Entrevistado RV:** *e::h, no po, obvio que no po, porque tu vaí saliendo de uno a otro, volví a la calle independiente de eso la calle siempre va estar, es tu primera y última opción porque donde viví es donde sabí desenvolverte, cachai, no le podí quitar la calle a la gente pero teni que intentar ayudarlo de acuerdo a sus capacidades cachai.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante)**

**Investigador:** *desde tu punto de vista ¿Cómo podrían mejorar estos CTS para proteger los derechos de las personas en situación de calle?*

**Entrevistada LB:** *[...] ah ya, entraría con el tema de la salud mental como que estos dispositivos en realidad no lo tiene, no tienen una psicóloga o si tienen asistente social pero no tienen como una persona que pueda ayudar o abordar esos temas de residencia, como que no hay un... no sé po, volviendo al tema del consumo, si una persona quiere consumir no hay alguien que te diga ¿ya, pero por qué lo quieres? ¿por qué lo necesitas? “ya, vamos a la oficina y hablemos”, si bien lo hacen los monitores eh...*



*siento que tiene que verlo un profesional del área, le agregaría eso más tema de salud mental, más posibilidades de psiquiatra, por ejemplo.*

**(Entrevistada LB – Participante)**

Respecto a los obstáculos, otra situación mencionada por los informantes se relaciona con el egreso anticipado sin completar el plan de intervención individual. Esto deja al participante en una situación de vulnerabilidad al no contar con los conocimientos necesarios para desarrollar la autonomía suficiente para una vida independiente. La salida anticipada puede deberse a una percepción errónea de los profesionales hacia aquellos participantes que manifiestan su disconformidad con las prestaciones proporcionadas por los CTS, considerándolos conflictivos.

Además, la falta de espacios de participación impide que los usuarios expresen sus sentimientos, generando frustración y llevándolos a autoperibirse como un número en lugar de sujetos de derechos. La salida anticipada coloca a los exparticipantes en una situación de extrema vulnerabilidad social, lo que constituye una clara vulneración de derechos humanos por parte de los CTS.

**Investigador:** *¿Sumaban a los participantes a las decisiones que les afectaban a ellos también?*

**Entrevistada MC:** *Pocas veces, de hecho, un día llegaron e impusieron nuevas reglas y fírmelo, si no estás de acuerdo te vas.*

**Investigador:** *¿Condicionan el proceso, entonces?*

**Entrevistada MC:** *Sí, de hecho, yo estuve en desacuerdo y les dije po. Me llamaron a la oficina y me dijeron que no podía decir eso y que si estaba en contra... bueno, entonces me tenían que ir de la Residencia y ahí empezaron los conflictos hacia mí, como a ponerme tiempo después ya MC*



*en un mes te vas. Cuando yo siempre les dije, así como, oye, pero yo necesito que me ayuden con mi plan de ahorro.*

*(Entrevistada MC – Exparticipante CTS).*

## **DIMENSIÓN 2: REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL RESGUARDO DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

### **1) Promoción de Derechos Humanos.**

Al indagar en la promoción de derechos humanos, los informantes expresan que existe un déficit en la capacidad de los Centros Temporales para la Superación (CTS) para transmitir información relativa a esta materia. Los participantes señalan que los profesionales abordan los derechos humanos según casos particulares, dando mayor énfasis a las personas cuyos perfiles se ajustan al perfil normativo, y obviando trabajar esta materia con aquellos que tienen otras necesidades.

En otras palabras, la promoción de derechos humanos se trabaja según la casuística particular de los usuarios. Sin embargo, cuando existe una multiplicidad de perfiles, varios de los cuales no se ajustan al perfil tradicional, estos no son informados sobre la promoción de derechos humanos. Esto genera en los participantes una sensación de falso favoritismo, haciéndoles percibir a los equipos profesionales como agentes selectivos que determinan quiénes pueden acceder a las prestaciones sociales de los CTS.

Además, al consultar sobre la forma en que los CTS promocionan los DD. HH, los informantes indican que suelen trabajarse en forma individual con cada participante para evitar la revictimización ya que se abordan con base en las necesidades particulares de cada



uno de ellos. Sin embargo, cuando estas situaciones de vulneración de derechos son compartidas por un grupo de participantes, los CTS promocionan los derechos humanos en forma grupal por medio de talleres o charlas que abordan casos prácticos, es decir, se trata de talleres de baja complejidad que comprenden por ejemplo el derecho al trabajo, la no discriminación, derecho a la Información, eliminación de la violencia, derechos sexuales y reproductivos, etc.

***Entrevistado RV:** yo creo que, de información, yo sé que... no siempre se pueden salvar a todos o ayudar todos, por último, información general “existen hospederías, existe la Roberto Paz -residencia- infórmense, yo no quiero, nadie quiere que vuelvan a la calle” es como ya los vuelven bien y los que no... como ya que entre todos los que trabajan ahí que son los profesionales, saben quién se va a salvar y quien no po.*

*(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)*

***Investigador:** me dices entonces, que con respecto a educación de derechos humanos poco, se hablaba de manera puntual cuando la persona tenía interés o a veces con la totalidad de grupo cuando todos presentan inquietud.*

***Entrevistado RV:** Si, si había una actividad era porque a nosotros nos llamaron la atención. Ah entonces hay que hablar sobre la violencia, la violación, la vulneración de los derechos humanos, etc.*

***Investigador:** ¿Cómo eran esas sesiones? ¿Cómo lo trabajaban?*

***Entrevistado RV:** ne... netamente por lo que ha vivido uno en la calle pu, “tú eres persona, si tú quieres hacer... no sé, no te pueden discriminar por esto, por como andas vestido nada más que eso” no era tan en profundidad, “como si tú quieres trabajar, puedes trabajar tienes esta*



*inclusión, o yo te voy a ayudar o nosotros te vamos a informar que tienes que ir a la Muni, que esto”, al final, uno lo descubre solo.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

Un aspecto relevante respecto a la promoción de derechos humanos es la baja frecuencia con la que los Centros Temporales para la Superación (CTS) desarrollan estas acciones. Esto provoca que los participantes olviden los contenidos trabajados, impidiéndoles apropiarse de dichos conocimientos para el ejercicio libre de sus derechos humanos.

En cuanto a las dinámicas de promoción de derechos humanos en forma grupal, en los CTS de bajo umbral, los tópicos suelen ser impuestos, mientras que, en los CTS de alto umbral, se proponen de forma democrática. Sin embargo, para toda promoción grupal, ya sean charlas o talleres, los CTS se apoyan en entidades externas especializadas en ciertos temas, pero que en ocasiones no se ajustan a los requerimientos de los participantes al no ser de su interés,

Finalmente, la transformación de los perfiles de las personas en situación de calle requiere trabajar en nuevas áreas de promoción de derechos humanos. Una de estas áreas se relaciona con los derechos humanos de las personas en situación de calle que pertenecen a minorías sexuales. Los profesionales deben capacitarse y abordar estas charlas desde un enfoque de género, con una visión integradora y respetuosa de la diversidad sexual, aquello se desprende de las siguientes citas:

**Investigador:** *¿realizan educación sobre temáticas de derechos?*

**Entrevistada LB:** *eh claro, si, residencia siempre cuenta con talleres... trae personas a veces como profesionales, pongamos por ejemplo los terapeutas ocupacionales, por residencia pasan mucho los practicantes y*



*siempre se hacen charlas, em... o actividades, entonces yo siento que es igual es super necesario, por ejemplo, de las ultimas charlas que nos vinieron hablar fue el tema de la economía, de como tú podías comenzar a ahorrar, como tú podías comenzar a desenvolverte con el tema de lo que es el trabajo*

**(Entrevistada LB – Participante CTS)**

**Entrevistada LB:** *Si, a veces nos pasan guías eh... a veces graban como para las personas que no estuvieron y... bueno nunca ha pasado que venga una persona y no nos responda nuestras dudas, siempre están como muy atentos y a veces hacen otras charlas del mismo tema por lo mismo porque no están todas las personas o porque quieren que lo abordemos de otra manera, se hacen temáticas igual*

**Investigador:** *¿y esas temáticas se levantan por las necesidades de las personas en situación calle? ¿les preguntan a los participantes?*

**Entrevistada LB:** *Si, si a veces llegan y nos dicen “mira tenemos estas tres opciones cuál les gustaría” entonces es mayoría gana e igual son charlas muy educativas y muy importantes yo he estado en charlas de educación sexual imagínate a mis 19 años, es muy muy necesarias, em... he estado en charlas de ahorro, charlas de alimentación, en charlas de convivencia y... también hubo una charla sobre los... (3sg) ¡Ay! Se me olvido... la homosexualidad que igual es muy importante para la diversidad, explicarle a una persona de 50 años eh 60 como todo esto.*

**(Entrevistada LB – Participante CTS)**

**Investigador:** *¿Recibiste alguna vez educación respecto a tus derechos humanos en los centros temporales?*

**Entrevistada MC:** *Ah... Sí, con el primer equipo, sí.*



**Entrevistada MC:** Habían dinámicas y charlas y... Todos los participantes... o la mayoría de los que estaban ahí, en la casa participaban y habían sus opiniones, po.

**Investigador:** ¿en qué horario los desarrollaban?

**Entrevistada MC:** En la tarde, cuando habían más participantes.

**Investigador:** Ya, ¿era participativo, es decir, se les preguntaban a los participantes que querían aprender?

**Entrevistada MC:** Sí, igual se les preguntaba, así como que, si les interesaba, si estaban de acuerdo... que era lo, lo mejor, po.

*(Entrevistada MC – Participante CTS)*

## 2) **Protección de Derechos Humanos.**

Al indagar en la protección de derechos humanos por los Centros Temporales para la Superación (CTS), los informantes diferencian entre tipos de dispositivos. Por un lado, indican que los Centros de Bajo Umbral no contribuyen significativamente a proteger los derechos de las personas en situación de calle, ya que solo cubren necesidades básicas y presentan dificultades para trabajar con todos los perfiles, especialmente con aquellos que se desvían de la norma general.

Por otro lado, las personas en situación de calle sienten que los CTS de bajo umbral tratan a los participantes como objetos de derecho y no respetan su calidad de sujetos de derecho. En otras palabras, se crea en el ideario de las personas en situación de calle la percepción de que toda acción de vinculación con la red se realiza con el fin de cumplir con



lo encomendado por la política pública y/o dictaminado por los ejecutores, y no necesariamente para contribuir a los procesos de superación de los participantes.

**Investigador:** *¿los centros temporales contribuyen a proteger los derechos de las personas?*

**Entrevistado RV:** *No. porque... ellos van ahí como hacer guardia, de... de la -hospedería- Gumucio, Hogar de Cristo, Albergue, van como hacer guardia.*

**Investigador:** *¿los monitores sociales?*

**Entrevistado RV:** *lógico, (5sg) no sé si será porque uno también tiene la idea que los albergue son pa ir a dormir no más pu, igual. Pa pasar... si está el invierno, pa pasar el invierno fuerte, si se abre en varano, es como pa... no sé, pa descansar igual pu, pa por último si podi ir a reponer la caña, vay a reponer la caña, es más que na eso.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

**Investigador:** *En los dispositivos que estuviste, ¿generaban instancias de vinculación con la red o acceso a prestaciones sociales?*

**Entrevistado RV:** *A la salud sí, sí... pero era más que nada obligado era así como “no es que tu tení que ir, porque tení que atenderte ahí” o para saber que tenía, yo lo veo más que... super honestamente por papeleo más que por ayudar, que corresponde al papeleo... “yo tengo que tener en tú carpeta que hiciste esto, que yo te ayude en esto o que fuimos a esto a terreno”, uno lo ve así yo lo hablo por mí.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

Por otro lado, los informantes señalan que los Centros Temporales de alto umbral sí contribuyen a la protección de los derechos humanos, ya que su dinámica se basa en el respeto por la dignidad humana y en una vinculación bajo un trato digno con una lógica de



privacidad. Esto permite encauzar procesos de superación para personas en situación de calle con múltiples perfiles, incluidos aquellos con diagnósticos de salud mental como esquizofrenia, consumo problemático de alcohol y drogas, así como personas con afecciones como VIH y tuberculosis.

Los equipos profesionales en estos centros realizan una intervención psicosocial integral, respetuosa de la individualidad de cada participante y realizan un acompañamiento de sus procesos. Los Centros Temporales de alto umbral, además de proporcionar apoyo psicosocial y cubrir necesidades básicas, contribuyen a la protección de los derechos de las personas en situación de calle al vincularlos con la red de servicios, lo cual amplía sus oportunidades para superar el sinhogarismo y alcanzar la autonomía necesaria para llevar una vida independiente.

Asimismo, se realizan acompañamientos específicos para participantes con discapacidad y/o dificultades para interpretar o seguir indicaciones, asegurando así el acceso a prestaciones de salud y otros servicios, y garantizando los derechos fundamentales de estas personas. Sin embargo, los centros temporales como residencias y casas compartidas, ambos de alto umbral, carecen de conocimientos especializados para tratar determinados perfiles, como las minorías sexuales. Por ello, deben solicitar capacitaciones a redes externas para trabajar adecuadamente con este público.

El acceso a estas capacitaciones permite evitar poner en riesgo el trato digno y derribar prejuicios que podrían generar menoscabo en estas personas. Parte de la intervención psicosocial implica acompañar la transición de estas personas, respetando sus tiempos e identidades de género, con miras a la protección de sus derechos humanos, como se aprecia en las siguientes citas:

**Investigador:** *¿el trato de los profesionales era diferente o para todos era lo mismo?*

**Entrevistada LB:** *mira yo cuando llegué nunca vi un trato distinto [...] sí, vi como un buen trato como... eh... preocupándose mucho de la privacidad de los participantes ¿cachai? no dando como un gran contexto como “no es que él*



*necesita esa pastilla que esto, que esto otro” no, no, era una persona mas no más que tenía que tomar su medicamento. [...] acá puedo hacer mi vida normal, me puedo desenvolver normal entonces no se me nota entre comillas eso de situación calle [...] los monitores eran muy preocupados, por ejemplo, lo... nunca vi un monitor pasando por alto el pronombre de una persona, siempre se respetó o siempre se intentó respetar, entonces de ahí viene la charla ¿no? Era como “mira tenemos dos personas trans queremos que se sientan más protegidas, [...] Ya, hagamos una charla con un profesional, con una matrona que venga a explicar, que venga a abordar el tema de lo que es la diversidad sexual.*

**(Entrevistada LB – Participante CTS)**

**Investigador:** *¿había diferencias en las piezas, en los baños con las personas de la diversidad ? ¿Cómo era eso?*

**Entrevistada MC:** *O sea, ¡No! como tú te identificabas no más, po. Si tú te identificas como hombre, ocupabas el baño de hombre, si te identificabas como mujer ocupabas el baño de mujeres. En el caso del chico trans, él se sentía [...] más cómodo durmiendo en la pieza de mujeres y ocupando el baño de mujeres por un tema de aseo. Y por... confianza igual, po e intimidad, porque a pesar de que sea un chico Trans, igual... tiene genitales femeninos po, y... en una pieza de hombres, igual se iba a sentir... vulnerado y acostado.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**

**Investigador:** *¿realizaban acciones para vincular a las PSC por ejemplo centros de salud, educación, acciones para resguardar el derecho a vivienda como bonos para el arriendo que permitieran proteger sus derechos humano?*

**Entrevistada MC:** *A salud, sí. (0.3) te inscribían y ya; eh... trabajo... Las personas que... no sé a las personas que veían menos capaces por ellos*



*mismos ir a buscar un trabajo [...] los acompañaban y en educación, cada uno veía... sus intereses no más pu.*

*(Entrevistada MC – Exparticipante)*

Trabajar con esta población presenta particularidades complejas debido a la falta de hábitos y la presencia de conductas disruptivas por este grupo. Al analizar la efectividad de los Centros Temporales para la Superación (CTS) en la protección de los derechos, se destaca el papel crucial de los profesionales de trato directo, cuya labor es fundamental para promover una convivencia saludable y garantizar la protección de los derechos humanos de las personas en situación de sinhogarismo, especialmente en las mujeres en esta situación, su intervención es vital para prevenir la violencia de género y sus manifestaciones.

Por otra parte, según los relatos de los participantes, otro aspecto crucial a mejorar en cuanto a la protección de derechos humanos de las personas sin hogar es el seguimiento de los participantes una vez que egresan o abandonan los dispositivos. Cuando estas personas se encuentran nuevamente solas, pueden enfrentarse nuevamente a adicciones o carecer de los conocimientos y estrategias necesarias para manejar situaciones propias de la vida independiente. Esto podría llevarlas de vuelta a la situación de calle. Por lo tanto, un seguimiento continuo permitiría orientar y referir a estas personas hacia el apoyo adecuado de la red, ayudando así a evitar recaídas y fomentando una transición exitosa hacia una vida más estable.

***Investigador:** Entonces, me dices que han protegido el derecho de contar con un techo para dormir, con un lugar seguro, el sentirte respetada en tu dignidad como persona.*



**Entrevistada LB:** *Exacto y sobre todo para uno que es mujer que ha sido complejo vivir con tanto hombre eh... pero las situaciones o las cosas que han pasado con el tema de los chiquillos siempre he visto como un monitor ahí como diciendo “no” y como preocupándose que no pasen, em... y esto po, es muy complejo tener una casa mixta (2sg)*

**(Entrevistada LB – Participante CTS)**

**Investigador:** *¿consideras tú que estos CTS contribuyen realmente a la superación de la situación calle?*

**Entrevistada LB:** *Personalmente siento que sí, si porque viendo el tema de vida yo no sé dónde estaría ahora si no estuviera el centro temporal, igual el centro temporal cerro por dos meses y a mí se me hizo muy complejo porque andaba de allá pa acá, de acá pa allá y no tenía esa facilidad por ejemplo de ya estar en mi pie... estar en mi casa, tener mi cama, tener un lugar donde te estén diciendo ¿ya, pero hasta cuanto tiempo te vas a quedar? No, porque acá este centro para nosotros es un lugar donde igual uno se siente muy protegida yo sobre todo siendo mujer, em... podría haber estado en la calle quizás cuantas situaciones me hubiera podido pasar, entonces en residencia tengo un lugar seguro, tengo donde dormir.*

**(Entrevistada LB – Participante CTS)**

**Investigador:** *Está preguntando ¿si consideras que estos centros contribuyen a proteger los DD. HH de las PSC?*

**Entrevistado MF:** *No po, por lo mismo porque no se hace el seguimiento que se debería hacer con las personas después de lograr lo que promete la Residencia, y eso po.*

**Investigador:** *Por ejemplo, hay derechos básicos como el derecho a vivir bajo un techo, como alimentación, etc.*



*Entrevistado MF: Ah sí, po, claramente con eso Roberto Paz si... Porque nos tenían nuestra comida, teníamos nuestra cocinera eh, teníamos camitas a pesar de que eran piezas compartidas era genial, me gustaba estar ahí, si cumplía con eso, que era lo básico de los derechos humanos, pero con otras cosas, la verdad no.*

*(Entrevistado MF – Exparticipante CST).*

### 3) **Vulneración de Derechos Humanos.**

Al indagar sobre las vulneraciones de derechos, se evidencia que estas personas han estado expuestas a situaciones vejatorias a lo largo de su vida, incluso antes de comenzar su trayectoria en la calle. El perfil común de las personas en situación de calle refleja una extrema vulnerabilidad social derivada de contextos familiares disfuncionales, con experiencias de violencia intrafamiliar, consumo y venta de alcohol y drogas. Algunos fueron víctimas de abuso sexual, mientras que otros sufrieron el abandono por parte de sus progenitores o fueron explotados durante la infancia. Este sufrimiento prolongado es una consecuencia directa de estos eventos traumáticos. Además, según los relatos de los participantes, los Centros Temporales para la Superación (CTS) no están exentos de cometer actos que podrían considerarse vulneraciones de derechos.

#### A) ***Vulneraciones durante ciclo vital:***

Respecto de este apartado, hay informantes que relatan haber experimentado vulneraciones de derechos a lo largo de toda su vida, desde violencia intrafamiliar y abandono hasta una falta generalizada de oportunidades. Estas personas, extremadamente vulnerables socialmente, se ven expuestas a riesgos como el abuso sexual desde temprana edad, facilitado



por entornos hacinados, así como al uso y abuso de sustancias que las pueden llevar rápidamente al mundo delictivo.

***Investigador:** Oye, vivir en Calle implica enfrentar situaciones muy complejas y difíciles ¿Crees tú que en alguna oportunidad se te han vulnerado tus derechos humanos?*

***Entrevistado MF:** eh... no sé, yo creo que sí pu, en ese sentido se vulneraron, bueno, la verdad en... toda mi vida ha sido vulnerado porque siempre he vivido en un ambiente muy tóxico, lleno de drogas como le dije anteriormente, tráfico y de todo eso. Entonces yo creo que toda mi vida ha sido realmente como... he... pasada a llevar y con vulnerabilidad. [...]Yo antes venía a Concepción a conocer, pero yo veía solo esto, cachai. Yo no sabía que había más, que los estudiantes se podían venir y se podía salir adelante po, cachai. Yo vivía en un espacio donde existía solo drogas y drogas y todo y siempre drogas.*

*(Entrevistado MF – Exparticipante CTS)*

**B) Vulneraciones en Sinhogarismo:**

La situación de vivir en la calle implica enfrentarse a diversas adversidades que ponen en riesgo tanto la integridad física como la psicológica de quienes experimentan este fenómeno, dejando a este grupo en una posición de extrema vulnerabilidad social. Al explorar este aspecto, las personas sin hogar mencionan que entre las situaciones que afectan su bienestar y vulneran sus derechos humanos se encuentra la falta de un espacio seguro para pernoctar, la exposición a entornos peligrosos vinculados con actividades delictivas, y la carencia de recursos para satisfacer necesidades básicas. En consecuencia, recurren a estos



entornos para obtener alimentos y sustancias como drogas, que les ayuden a mitigar el malestar causado por enfermedades sin tratamiento provocadas por habitar la calle.

Por otro lado, al explorar los derechos vulnerados, se observa que se viola el derecho al acceso al agua, un elemento básico para la supervivencia. También se ven afectados los derechos a la alimentación y al refugio, siendo especialmente grave la violación del derecho a una vivienda digna, ya que muchas personas carecen de un techo donde resguardarse de las inclemencias del clima y se ven obligadas a pernoctar en la calle incluso bajo la lluvia, como se aprecia en las siguientes citas:

**Investigador:** *¿Qué ha sido lo más duro que te ha tocado experimentar viviendo en la calle?*

**Entrevistado RV:** *No sé, bueno bueno eh los inviernos cuando recién estas iniciando, al primer invierno por ejemplo el no saber moverte y tener que mojarte no más po.*

**Investigador:** *¿Cuándo tú hablas de saber moverte a qué te refieres?*

**Entrevistado RV:** *como te vai alimentar y cambiarte ropa.*

**Investigador:** *¿Cómo gestionabas eso en la calle?*

**Entrevistado RV:** *No me la cambiaba y no comía no más.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante)**

**Investigador:** *¿qué derechos crees tú que se les vulnera principalmente?*

**Entrevistada LB:** *Eh... (4sg) a ver... claro po, empecemos por un derecho muy básico que es el agua, a ellos si bien andan pidiendo y todo, nadie va y les dice como “mira este es tu derecho aquí tienes el agua”, te dan el día cachai, que tú necesitas, se les niega la comida, la vestimenta de algo tan*



*básico como un techo, porque no es eh, no es un derecho estar durmiendo en la calle po, se supone que la gente... debería estar bajo techo, debería estar no se po protegida y a ellos ahí se les vulnera todo.*

*(Entrevistada LB – Participante CTS)*

**C) Vulneraciones en Centros Temporales para la Superación:**

Al investigar las vulneraciones que ocurren dentro de los CTS, según lo expresado por los informantes, se observa que el desconocimiento de ciertas temáticas por parte de los profesionales, debido a las limitadas oportunidades de capacitación, conduce a situaciones de vulneración que afectan el bienestar de las personas en situación de calle y tienen repercusiones en varios aspectos. Esto se evidencia en el trabajo con perfiles calle que no se ajustan a los perfiles tradicionales, como las personas en situación de calle con discapacidad, de las minorías sexuales o jóvenes en calle.

Respecto a las vulneraciones en los CTS, también se observa un manejo inadecuado y falta de control sobre el uso responsable de la farmacología dentro de los dispositivos calle, donde a veces se administran medicamentos por parte de profesionales que no están capacitados en el área de la salud, lo cual podría ser perjudicial para los usuarios.

Además, los profesionales muestran dificultades para intervenir en crisis y seguir los protocolos de actuación adecuados ante situaciones complejas. Esto lleva a que personas en situación de calle ingresen a los dispositivos bajo los efectos del alcohol y/o drogas, exhibiendo conductas disruptivas que generan conflictos con otros participantes y pueden causar daños a la propiedad, perturbando la tranquilidad de los demás usuarios.



**Investigador:** *tú me dices que hay un trato que no es tan respetuoso de la dignidad de las personas, y tiene que ver con algo así como que a todos los catalogan de la misma manera ¿verdad?*

**Entrevistado RV:** *lógico, en el albergue están todos... porque están en la calle por ser borrachos o drogadictos, y no todos. Yo tengo un caso super cercano, mi pareja no fue ni drogadicta ni alcohólica, pero ella no tenía ni voz ni voto porque ella no tenía consumo, ella no podía reclamar porque había que entenderlos a ellos, ¡ellos tienen un problema GRAVE!, eso es gravísimo porque uno es drogadicto y alcohólico, eso es grave. Pero ella que se quiere superar no tiene voz, ella no puede reclamar igual que nosotros.*

**(Entrevistado RV – Exparticipante CTS)**

**“Entrevistada MC:** *muchas veces no se preocupaban de que realmente se tomarán los medicamentos po, y esa persona se tomaba los medicamentos iba al patio y los vomitaba, cachai. Jamás abordaron eso y yo muchas veces se los dije”.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**

**Entrevistada MC:** *Yo, por ejemplo, siempre me... mantuve al margen de eso, ajena al conflicto ajeno.*

**Investigador:** *¿Te enfrentaste alguna discusión?*

**Entrevistada MC:** *Sí, con participantes sí, igual me sentí... pasa a llevar. Y en un momento hasta amenazada porque un participante se me paró así con... Para hasta de pegarme, cachai y ningún monitor estaba ahí en ese momento.*

**Investigador:** *Cuando conversaste el tema con los profesionales ¿qué se hizo al respecto? ¿se tomaron cartas en el asunto?*



*Entrevistada MC: Nada, la persona estaba ebria lo... permitían ingresar ebrio a la Residencia.*

*(Entrevistada MC – Exparticipante)*

Otros casos de vulneración que ocurren en los Centros Temporales para la Superación Calle están vinculados a las capacitaciones de los profesionales con relación al trato hacia personas de las minorías sexuales, tanto por parte de los profesionales como de otros participantes. Esto ocurre por desconocimiento del enfoque de género y a dificultades en la socialización con los demás usuarios, lo que resulta en una falta de comprensión de la identidad y expresión de género. Además, no se respeta el uso del nombre social y se imponen pensamientos hegemónicos arraigados socioculturalmente, lo cual va en detrimento de los derechos de las personas en situación de calle que pertenecen a la comunidad LGTBIQA+.

Por otro lado, las personas en situación de calle que pertenecen a la diversidad sexual también enfrentan vulneraciones por parte de instituciones externas que ofrecen dinámicas y actividades en los Centros Temporales para la Superación (CTS), como ONGs o iglesias. Durante estas actividades, se emiten comentarios discriminatorios sin que los profesionales intervengan para mediar, lo cual afecta profundamente el bienestar de estos usuarios haciéndoles sentir vulnerables, como se ilustra en la siguiente cita:

*Entrevistado MF: me hubiese gustado que.... que, que, no sé cosas básicas, como por ejemplo que habiendo una persona transexual dentro de Residencia y, como... no sé po, por ejemplo, a PG le dejaban... eh... protectores en su cama, sabiendo que era una persona trans ¿cachai? Toalla, para la regla po. Sabiendo que PG no pasa por eso, porque es una chica trans, pero eran unas cosas muy básicas, es como una transfobia indirecta por así decirlo, como el saberlo, pero no analizarlo.*



*Como ya, PG es trans, ¿es necesario dejarle esto acá? ¿me entiendes?  
como el ir más allá de que están entregando algo po.*

**(Entrevistado MF – Exparticipante CTS)**

**Investigador:** *¿Cuál fue el problema más grave que te tocó vivenciar o experimentar?*

**Entrevistado MC:** *Una discusión... una discusión entre XXXX que era el chico trans y uno de los participantes.*

**Investigador:** *¿Porque se generó esa discusión?*

**Entrevistado MC:** *Por...discriminación, por falta de educación....  
referente a lo mismo., el mismo tema.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**

**Entrevistado MC:** *Y ellos tampoco se preocuparon de eso po, de cómo preguntarles, así como a las personas que iban a llegar a hacer una actividad, ¿qué temas iban a abordar? ¿qué iban a hablar? cachai, hubo un momento que estaban haciendo una actividad, eh... personas de la Iglesia en la residencia Y, de la nada hicieron la oración del final y empezaron a decir “como que se curen los homosexuales y las lesbianas” cachai.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**

Además, según el relato de los participantes del estudio, se observa que los Centros Temporales para la Superación (CTS) proporcionan solo prestaciones mínimas para cubrir necesidades básicas, las cuales a menudo resultan insuficientes. Como consecuencia, algunos profesionales deben complementar estas prestaciones con recursos de su propio salario para cumplir con los compromisos establecidos en los convenios destinados a personas en



situación de calle. Esta situación vulnera los derechos de los usuarios al no proporcionarles adecuadamente los servicios esenciales.

Por otro lado, cuando algún participante expresa su insatisfacción con estos servicios, suele ser etiquetado como una persona conflictiva por el equipo profesional. Esto puede resultar en que se anticipe su salida del dispositivo, incluso antes de completar su plan de atención individual. Desde la perspectiva de los participantes, esta acción se percibe como negligente en términos de protección de sus derechos, evidenciando una falta de compromiso por parte del equipo profesional hacia su bienestar integral.

***Entrevistado RV:** en la residencia, por ejemplo, encuentro tan ilógico que la comida venga sin sal y te digan “ya no importa es lo que te toco” lógico, si no pueden imponer, o la comida viene fría o no tengo mi cena o el pan esta duro, ¿Qué querí si afueras ni comías? Entonces teni que quedarte callado porque como afuera no tenías comida, teni que cagarte del hambre porque te comi un pan duro, pero teni algo y el ejemplo que te dan es “como afuera no teni nada, confórmate con lo que teni, teni algo por último” y eso viene de la misma gente que trabaja ahí po,*

*(Entrevistado RV – Exparticipante)*

***Entrevistada MC:** Muchas veces igual faltó alimento, entre los profesionales... Igual hacian cuchas -colectas- como para comprar... ciertas cosas ¿cachai?*

*(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)*

***Entrevistada MC:** Eh, porque jamás me explicaron esto, ¿cachai? Y... yo tampoco tengo educación en eso, y necesito ayuda porque cómo me van a estar echando a final de mes si no tengo ni un ahorro, nada, cachai. Y ellos, así como “pero esa es tu problema, era tu proceso”. Eh... y ahí, yo siempre*



*le dije po, así como, pero esto es cosa de ustedes, ustedes son los profesionales, ustedes saben cómo deben de trabajar con sus participantes y las cosas que tienen que hacer po.*

**Investigador:** *¿qué respuesta recibiste?*

**Entrevistada MC:** *“No, pero que ustedes también tienen que poner de su parte, que nosotros no tenemos que estar atrás de ustedes, ustedes ya son adultos”. Y yo, así como sí, pero somos gente en situación de calle, tú no le puedes decir a una persona que... ha vivido siempre en la calle el... que... Él se tiene que acercar, que él sabe cómo hacer su plan de ahorro y que él... no po.*

**(Entrevistada MC – Exparticipante CTS)**

Finalmente, en los dispositivos calle se evidencian carencias de recursos que pueden constituir vulneraciones de derechos. Por un lado, la falta de espacio físico adecuado para albergar dignamente a todos los participantes resulta en condiciones hacinadas que exponen a los usuarios a situaciones de vulnerabilidad. Por otro lado, se registran casos de hurtos dentro de los dispositivos, donde se pierden bienes electrónicos necesarios para actividades laborales o educativas que promueven la superación calle.

Además, surge la problemática de la carencia de protocolos claros y el temor a denunciar por miedo a ser desvinculados anticipadamente de los dispositivos. Esta situación crea un ambiente de inseguridad para los participantes, quienes pueden verse reacios a reportar incidentes por temor a represalias, lo cual perpetúa las condiciones desfavorables en las que viven dentro de estos centros temporales.

**Entrevistado MF:** *No, que claramente había más atención hacia los hombres, porque éramos mayoría, pero en el fondo igual se nos pasa a*



*llevar porque... ya el de estar 5 en una pieza de 4x2 era no po, no era normal ¿me entiendes? quizás necesitaban más espacio o bajar la cantidad, porque eran... ¿cuántas piezas? cuatro o cinco y no era justo que 5 personas durmieran dentro de una pieza, ¿me entiendes?*

**(Entrevistado MF – Exparticipante CTS)**

**Entrevistado MF:** *mmm... bucha, ahí estoy como... es que en Roberto Paz siempre era... (0.5) Igual me pasaron hartas cosas malas, la verdad que me hacen como... el robo de mi PC que era importante... [...] no se respondió, no se me hizo devolución de nada.*

**Investigador:** *¿Qué respuesta te daban?*

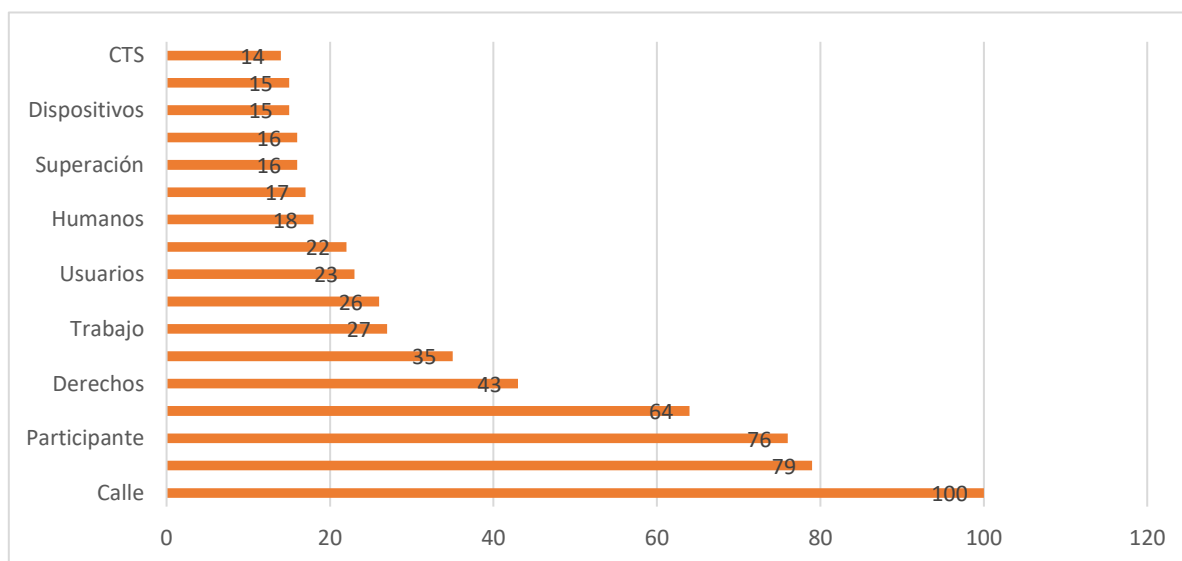
**Entrevistado MF:** *El director un día “x” me dijo que íbamos hacer una denuncia que nunca se hizo la verdad, en algún momento pensé en ponerle una denuncia a CATIM. Pero... como no teníamos la plata con mi amiga todavía para irnos, no la quise hacer... porque sentí que si le hacia una denuncia me iban a echar.*

**(Entrevistado MF – Exparticipante CTS).**

## 6.2 Resultados técnica N°2: grupo de discusión - profesionales.

Al igual que con la “*Entrevista en Profundidad*” para analizar los datos obtenidos con el “*Grupo de Discusión*”, se realizó un análisis exploratorio apoyado el software Atlas.ti, con la finalidad de corroborar la concordancia de los datos alcanzados con esta técnica en atención al *objetivo específico N°3*, con lo cual se obtuvo el siguiente gráfico con los conceptos con mayor concurrencia.

**Figura N° 4: Análisis exploratorio grupo de discusión.**



*Elaboración propia, 2024*

Con este **grafico** se ilustra la correspondencia de los datos con la pauta de pregunta del utilizada en la *Técnica N°2: Grupo de Discusión*. Se presentan en forma predominante conceptos como: “Intervención”, “CTS”, Superación”, “Usuarios” y “profesionales”, etc. Estos temas resultan principales para el estudio, y se encuentran en concordancia con las categorías de análisis, dando seguridad que el diseño del instrumento contribuirá a resolver las preguntas de investigación.



• **MATRIZ: PARTICIPANTES DEL GRUPO DE DISCUSIÓN.**

<b>GRUPO DE DISCUSIÓN</b>		
<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO/FUNCIONES</b> <b>EXPERIENCIAS EN ÁREA CALLE:</b>	
<b>CJ</b>	Pedagogo en Biología y Cs. Naturales. Técnico en prevención y rehabilitación en drogodependencia.	- Monitor de Trato Directo - CST Residencia.
<b>QI</b>	Trabajador Social	- Monitor Trato Directo. - Coordinador CTS Casas Compartidas.
<b>ZA</b>	Trabajadora Social	- Monitora proximidad Centro de Acogida Territorial (Corporación Sempiterno). - Monitora Social - Albergue Plan Protege.
<b>RJ</b>	Asistente Social	- Gestora Laboral y de Redes CTS Residencia. (Catim). - Monitora de trato directo CTS Residencia. (Catim).



<b>BN</b>	Asistente Social	<ul style="list-style-type: none"><li>- Monitora Trato Directo CST Residencia. (Catim).</li><li>- Monitora Social Albergue (Hogar de Cristo).</li></ul>
<b>JP</b>	Trabajadora Social	<ul style="list-style-type: none"><li>- Monitora Social Albergue Protege (Corporación Sempiterno).</li><li>- Monitora Social Albergue Hualpén. (Corporación Sempiterno).</li></ul>
<b>QY</b>	Trabajadora Social	<ul style="list-style-type: none"><li>- Monitora Social Plan Protege Calle.</li><li>- Monitora Trato Directo Albergue Caupolicán Concepción (Corporación Sempiterno).</li><li>- Monitora Trato Directo Albergue Hualpén (Corporación Sempiterno).</li></ul>
<b>RC</b>	Trabajadora Social	<ul style="list-style-type: none"><li>- Directora Subrogante.</li><li>- Gestora Psicosocial.</li><li>- Monita de Trato Directo CTS Residencia.</li></ul>

*Elaboración propia, 2024.*



• **MATRIZ C: TRABAJO DE CAMPO GRUPO DE DISCUSIÓN - PROFESIONALES.**

<b>MATRIZ RESUMEN TRABAJO DE CAMPO</b>		
<b>Objetivo específico N° 3:</b> <i>Develar los significados atribuidos a las acciones de promoción y protección de los derechos humanos por parte de los CTS del Gran Concepción en atención a la superación de la situación calle desde la perspectiva de los profesionales del área.</i>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>CÓDIGOS.</b>	<b>TÉCNICA:</b>
1) Representaciones Sociales en torno a la superación calle.	1. Conceptualización de PSC. 2. Calle Dura (In Vivo).	Grupo de discusión.
2) Representaciones Sociales en torno Derechos Humanos.	1. Socioeducación de derechos humanos. 2. Resguardo de derechos humanos. 3. Desafíos en la protección de derecho.	
3) Representaciones Sociales sobre los Centros Temporales para la Superación calle.	1. Recursos. 2. Intervención social. 3. Accesibilidad. 4. Institucionalización (In Vivo)	
<i>Dimensiones: 3</i>	<i>Total, códigos: 9.</i>	

*Elaboración propia, 2024.*



## **DIMENSIÓN 1: REPRESENTACIONES SOCIALES EN TORNO A LA SUPERACIÓN CALLE.**

### **1. Conceptualización de PSC.**

Respecto de la significación que atribuyen los profesionales a las personas en situación de calle, es posible advertir les conciben como personas carentes de recursos a nivel material pero también a nivel inmaterial, pues carecen de oportunidades que les permitan ejercer sus derechos, por lo cual mantienen una baja valoración personal, son personas que han experimentado vejaciones desde la primera infancia en contextos disruptivos y poco seguros.

Por otro lado, respecto de este grupo social los profesionales indican que se ha visto un aumento de personas jóvenes afrontando esta problemática, quienes habiendo ocupado otros dispositivos de protección ligados al sistema Mejor Niñez culminan su proceso allí quedando desprovisto de toda protección y por tal motivo inician su trayectoria calle.

***QI – Participante N°8:** hola, Juan José, hola a todos. Bueno yo fui excoordinador del Programa Casa Compartidas de CATIM, bueno referente a la pregunta yo creo que... y opinión en realidad, creo que... personas en situación de calle es una persona con carencia de derechos y oportunidades sociales como también familiares eh... por un tiempo determinado.*

***(QI Participante N°8 – Exprofesional Área Calle)***

***RJ - Participante N°2:** una persona que no tiene una propia valorización de ellos propiamente tal o muchas veces han sido vulnerados desde su infancia, de hecho, a veces de adulto también siguen pasándose esas mismas situaciones, ellos no logran identificar que inclusive están siendo*



*víctimas de algo ¿entienden? como que viven toda su vida en un entorno de violencia y carencias que ni siquiera pueden visualizar, que fuera de ese entorno quizás pueden tener una vida mucho mejor”.*

**(RJ Participante N°2– Exprofesional Área Calle)**

**ZA - Participante N°1:** *yo la verdad, es que bueno no llevo tanto tiempo trabajando en el CAT, pero sí... últimamente he visto mucha gente, muchos jóvenes como muchos jóvenes eh... que cumplieron sus 18 años en residencia de... de mejor niñez o Sename como se llamaba antes, egresan y claro, llegan... a la situación de calle y llegan al Centro de Acogida, eso es lo que he visto, ha aumentado la juventud.*

**(ZA Participante N°1 – Profesional Área Calle)**

Al indagar en la conceptualización de persona en situación de calle, también existen profesionales que concuerdan con la definición normativa empleada por la política pública para definir a este grupo social y que, las comprende como aquellas personas que carecen de un espacio físico donde pernoctar y resguardarse, sin embargo, añaden otros elementos al consignar que se trata de una situación transitoria que además se cruza con otras problemáticas como el consumo problemático de alcohol y drogas, VIF y carencia material, además, identifican que en el tratamiento del problema concurren redes de apoyo primaria como familiares y secundarias como lo son los organismos gubernamentales.

**BN - Participante N°3:** *Yo tengo la sensación de que... o tengo la percepción de que, una persona em... en situación de calle es un individuo que por diversas situaciones de la vida em... o diversas problemáticas o condiciones que se le han generado durante el transcurso de su vida eh... quedó sin hogar. No tiene un lugar físico establecido donde pernoctar. Se espera que esta... por eso el término “situación” que busca que este, este, proceso de la vida de este individuo sea temporal y logre de alguna forma salir em... de esta situación mediante quizás el apoyo de algún ente o institución o redes de apoyo. [...] Si pensamos en la población que está*



*con consumo problemático hoy en la comuna, ¡es muchísima! Hay lista de espera para ingresar. Yo, de verdad espero que, de aquí al otro año, se abran algún programa residencial para trabajar el tema de la drogodependencia que es como el mal mayor que existe dentro de la población calle.*

**(BN Participante N°3– Profesional Área Calle)**

*CJ – Participante N°5: este yo no pierdo de vista que una persona en situación de calle, en eso es una persona. Que por algún motivo o alguna razón ha llegado ahí, a perder su hogar, ya sea, o de violencia intrafamiliar o por algún problema económico o un tema de... de adicción. Es más menos mi... mi mirada, no por eso deja de ser persona y... debiera tener todos los derechos que cualquier cristiano digamos.*

**(CJ Participante N°5 – Profesional Área Calle)**

Finalmente, otro elemento que emerge en la conceptualización de las personas en situación de calle es aquel que les define como sujetos de derecho, que atraviesa una situación temporal que debe ser trabajada por los Centros Temporales para la Superación, ya que, se trata muchas veces de personas que cuentan con plena funcionalidad para recuperar su autonomía y continuar vida independiente identificando en este grupo social un elemento necesario para emprender procesos de superación como lo es el sentido de resiliencia.

*RC – Participante N°7: bien, gracias. Bueno principalmente y súper concreto, una persona en situación de calle es una persona o un sujeto de derecho, no hay porque... si bien el concepto hace la diferencia, porque una persona que está en situación de calle es una persona que está en una situación, cierto, se espera que sea algo desde lo ideal algo temporal. Pero no tendría que cambiar esa persona en situación de calle a una persona*



*digamos que está en plena funcionalidad, desde mi experiencia una persona en situación de calle sigue siendo un sujeto de derecho.*

*(RC – Participante N°7– Exprofesional Área Calle).*

## **2. Calle Dura (In Vivo).**

Del significado que los profesionales otorgan a las personas en situación de calle, surge un nuevo término: "*calle dura*". Este término permite diferenciar entre quienes están experimentando esta problemática. Por un lado, están las personas en situación de calle que utilizan los servicios disponibles para atender el fenómeno del sinhogarismo; estas personas se encuentran vinculadas a la red calle a través de los Centros Temporales para la Superación (CTS).

Sin embargo, también existen personas en situación de calle que viven lo que los profesionales denominan "calle dura". Se trata de aquellas personas desprovistas de toda protección de sus derechos humanos, que, habitando rucos, cerros, playas o simplemente el suelo de las ciudades, se exponen al aspecto más crudo de este fenómeno.

Estas personas no tienen acceso a servicios básicos ni a ningún tipo de prestación social. Lamentablemente, como consecuencia de esta realidad, algunas han perdido la vida por hipotermia. Esto ocurre tanto por decisión personal de no recurrir a los CTS como por abandono gubernamental debido a un evidente problema estructural, como se ilustra en las siguientes citas:

***ZA- Participante N°1:** bueno para mí las personas que están en situación de calle, son personas que como bien lo dice la palabra eh... están en la calle eh... bueno habitan distintos espacios en realidad, porque no*



*solamente a veces como la calle, calle, sino que también en espacio como la periferia, así como en sitio eriazos em... no sé bosques, a la orilla del mar, pero son personas que están viviendo en un espacio donde no tienen el acceso a una alimentación, no sé, de calidad, eh eh no tienen acceso a al baño a... higienizarse, no tienen electricidad no tienen como los servicios básicos para satisfacer su necesidades que son de sobrevivencia igual muchas veces, hay gente que fallece por esto mismo en la calle y... bueno también que carecen de redes de apoyo y que se encuentran en una situación muy... vulnerable.*

**(ZA- Participante N°1 – Profesional Área Calle).**

**NB- Participante N 3°:** *yo empecé a trabajar en el área calle, con **calle dura** eh... en Hogar de Cristo, muchos de ellos ni siquiera tienen una cédula de identidad, los planes de intervención que se realizan con usuarios de calle que son **calle dura** em... que viven en rucos muchas veces, que duermen en el hospital, con muchos de ellos se parte el plan de intervención desde lo básico, desde ir con ellos a gestionar la cédula de identidad, luego hacer un examen preventivo de salud para ver en qué condiciones están, eh... no sé inscribirlos en un Cesfam porque muchas veces nunca se han inscrito y cosas básicas [...] juega un rol importante la habilidad de los monitores, tienen que buscar la estrategia para... para llegar con el usuario, quizás hacer una visita al punto calle donde pernocta y ahí es donde uno puede hacer la intervención en el mismo ruco y ahí explicarle cuáles son las acciones que se van a seguir, cuáles son sus derechos y cuál es el plan de intervención.*

**(NB Participante N 3°: – Profesional Área Calle)**



## **DIMENSIÓN 2: REPRESENTACIONES SOCIALES EN TORNO DERECHOS**

### **HUMANOS.**

#### **1. Socioeducación de derechos.**

Respecto de la socioeducación de derechos humanos, los profesionales indican que existe una necesidad latente por transferir estos conocimientos ya que, las personas en calle carecen de estrategias y bagaje cultural que les permitan ejercerlos libremente mermando con ello sus oportunidades y recursos, limitando su integración social. La desinformación provoca que las personas en calle desconozcan la red y con ello las prestaciones sociales a las cuales pueden acceder para mejorar su bienestar físico y psíquico, en este sentido, del relato de los profesionales se advierte que el desconocimiento de derechos posibilita la vulneración de otros derechos, al reconocer que estos se encuentran interconectados.

Además, los profesionales indican que, dentro de las personas en calle, existen quienes cuentan nociones de sus derechos, sin embargo, la falta de oportunidades y recursos limita que estas personas puedan ejercerlos libremente, por lo cual, los profesionales reconocen la necesidad de reeducar y reforzar en forma constante estos contenidos permitiendo relevar en los participantes su calidad de sujetos de derechos.

***RC - Participante N°7:** yo creo que bueno, en esta pregunta también me surgió la necesidad de mencionar de la carencia que existe sobre la educación de los derechos humanos cierto, porque yo creo, que la mayoría de los... de las personas en situación de calle o persona en general, no tienen un conocimiento real de... sobre los derechos que nosotros tenemos cierto por ser personas, entonces desde ahí yo creo que parte la base de cubrir esta necesidad, de socioeducar, de concientizar sobre los derechos*



*[...] está el estigma de la persona que está en calle “que está pidiendo para consumir” y puede ser que muchas veces sea verdad, pero es una persona que no está bajo el raciocinio, no tiene conciencia, esta carente de un tratamiento y ahí se vincula con el derecho a la salud, el derecho a la protección, entonces yo creo que todos estos derechos están entrelazados y de una u otra forma se vulneran, y si no se ejercen libremente es porque no está en la base su conciencia.*

**(RC Participante N°7 – Exprofesional Área Calle).**

*BN - Participante N°3: Con los usuarios de residencia que, claramente es un perfil que está un escalón más arriba de la calle dura, de alguna forma, que ya han pasado por algún dispositivo entonces muchos de ellos ya tienen eh... claridad de algunos conceptos de sus derechos humanos, entonces lo que hacemos nosotros, reforzamos esos conocimientos o educamos nuevamente y ser entes más derivadores porque se busca en los programas residenciales más que el asistencialismo, su autonomía.*

**(BN - Participante N°3 – Profesional Área Calle).**

Otro aspecto relevante en la socioeducación de derechos humanos dice relación con las estrategias que emplean los profesionales para transferir conocimientos relativos a los derechos humanos, de sus relatos se puede dar cuenta que en los *CTS de Bajo Umbral* se abordan los derechos humanos según la casuística, es decir, dependiendo de los requerimientos de cada participante y siempre se abordan en forma individual y/o por medio de trípticos informativos, ya que, se trabajan en la medida que las personas en calle comunican vulneraciones de las cuales han sido objetos, por lo que, trabajar estos tópicos en forma grupal implicaría una revictimización de dichas personas limitándose al trabajo individual.



Sin embargo, en los CTS de Alto Umbral como Residencia y Casas Compartidas cuentan con estrategias grupales en el abordaje de los derechos humanos, es decir, los profesionales refieren que buscan trabajar estas materias por medio de talleres socioeducativos que involucren a la mayor cantidad de personas en calle, pues comprenden que el reconocimiento de dichos derechos posibilita el ejercicio de estos, lo cual es de vital importancia para los procesos de superación de los participantes.

***ZA -Participante N°1:** En el CAT – Centro de Acogida Territorial- no hemos trabajado los derechos humanos como propiamente tal conversando con ellos, se le ha entregado trípticos en ocasiones, pero siento que estamos al debe de realizar esta promoción directa.*

*(ZA Participante N°1 – Profesional Área Calle).*

***QY - Participante N°6:** al menos ese tipo de instancias siempre se han realizado de forma privada entendiendo que son sus necesidades particulares y que el grupo de los usuarios no tiene por qué saber cuáles son las realidades personales de cada uno eso es súper importante, en la medida que uno va generando vínculos con algunos de los usuarios permitiéndoles que ellos puedan compartir cosas que son más íntimas.*

*(QY Participante N°6 – Profesional Área Calle).*

***BN - Participante N°3:** Se trabaja con talleres de socioeducación, pero por ejemplo eh... es la habilidad que tiene que tener el monitor, porque muchas veces uno se plantea hacer un taller socioeducativo, no sé, hacer una presentación y exponer a los usuarios y explicarle cuáles son sus derechos fundamentales, pero si lo llevas a la práctica muchas veces ellos no funcionan esa forma, porque muchos de ellos no los tienen integrados.*

*(BN - Participante N°3– Profesional Área Calle)*



## **2. Resguardo de Derechos.**

En cuanto a las acciones de resguardo y protección de los derechos humanos emprendidas por los equipos profesionales de los Centros Temporales para la Superación (CTS), los profesionales señalan que, para promover y proteger los derechos humanos de las personas en situación de calle, es fundamental llevar a cabo actividades de socioeducación con los participantes. En este sentido, para trabajar eficazmente en la protección de los derechos humanos, los profesionales reconocen que es esencial respetar la dignidad humana de los participantes y destacar su calidad de sujetos de derechos.

*BN - Participante N°3: siento que la importancia que... eh... de hacer un buen trabajo, tienen que ver con tener nosotros como profesionales también la motivación y las ganas eh... de generar un cambio transformador en nuestros usuarios, creando un buen vínculo, significativo, desde el buen trato, desde trabajar dándole dignidad a la pobreza. [...] yo comparto en que nosotros para lograr promover y proteger los derechos de los usuarios debemos educar también a ellos y enseñarle cuáles son realmente sus derechos.*

*(BN - Participante N°3 – Profesional Área Calle)*

*CJ Participante N°5: Eh... quiero hacerle entender que para mí es muy importante el respeto por ellos y hacia ello, que ellos también se sientan respetados, que se sientan personas a través de la empatía, la escucha activa, para mí todos esto siempre va embalsamado con amor, siempre ah eso no me lo saca nadie, y bueno y, y, creo que eso es lo básico que ellos se sientan respetados y desde ahí para arriba después los planes de intervención individual, talleres, todo lo informativo todo lo demás.*

*(CJ Participante N°5 – Profesional Área Calle)*



Asimismo, los profesionales indican que desde el ingreso a los Centros Temporales se genera un cambio significativo, trabajando en la protección de los derechos humanos de las personas en situación de calle, proporcionando una respuesta a su problemática y mejorando su calidad de vida. Reconocen que las prestaciones iniciales responden a necesidades básicas con una lógica asistencial, pero estas se transforman a medida que los participantes desarrollan mayor autonomía a través de sus procesos de intervención.

Sin embargo, cobran especial relevancia las estrategias empleadas por los profesionales en el trabajo con este grupo social. Los equipos deben contar con estrategias adecuadas para contener y orientar a los participantes, evitando frustrar sus procesos de superación. En este sentido, los profesionales desempeñan un rol fundamental en la protección de los derechos humanos de las personas en situación de calle, ya que sus acciones permiten avanzar en la reivindicación de sus derechos. El rol de los profesionales se basa en el respeto de la dignidad humana y en el reconocimiento de los participantes como sujetos de derecho.

***QY - Participante N°6:** bueno si bien los dispositivos aseguran derechos que son los básicos y bien asistencialista, eh creo que entre nosotros como profesionales es súper importante en el sentido de poder saber em... contener y orientar las necesidades de los usuario, muchos por ejemplo no están adscrito en ningún sistema de salud o muchos quizás sufren violencia y no saben que eso se debe denunciar en el caso de las mujeres violentadas, que hay otras instituciones que están asegurando los derechos de las mujeres violentadas y bueno, ahí en todas las particularidades.*

***(QY Participante N°6– Profesional Área Calle)***



*RC - Participante N°7: yo creo que la protección de los derechos, al momento en que se da el ingreso ah, ah esta persona en situación en calle ahí se genera un cambio, en esta primera etapa se debe generar este asistencialismo para después poder ir generando esta autonomía progresiva, entonces, yo creo que al momento en que ya existe el centro temporal hay una protección de derecho, porque se está dando ahí una respuesta y se está generando calidad de vida en estas personas. [...] yo eh... siento que los centros temporales son programas muy importantes porque o tu eh... de cierta forma eh... válidas estos derechos o nuevamente vuelve a vulnerarlos, si uno no hace un trabajo eh... al 100% profesional, ético y permita dar una respuesta a las necesidades de las personas, se frustra el proceso y la persona lo más probable es que vuelve a estar en situación de calle y quizás peor que cuando ingresó al programa.*

*(RC Participante N°7 – Exprofesional Área Calle)*

### **3. Desafíos en la protección de derechos.**

Al indagar en los desafíos que los profesionales identifican en la protección de los derechos humanos de las personas en situación de calle, emergen varios elementos clave. Entre ellos se encuentran: mejorar la socioeducación para derribar prejuicios sociales sobre el fenómeno; fortalecer el acceso de los usuarios a servicios de salud; ampliar las opciones de capacitación profesional para mejorar las estrategias de los equipos en el tratamiento del sinhogarismo y la multiplicidad de perfiles calle; y contar con mayores recursos para la política social. Estos recursos permitirían mejorar las prestaciones mediante equipos profesionales multidisciplinarios, facilitando la consecución de procesos de superación exitosos.



En relación con los desafíos específicos en la protección de los derechos humanos de las personas en situación de calle, los profesionales destacan la urgencia de mejorar el acceso a la educación para este grupo. La falta de habilidades básicas de lectura y escritura entre las personas sin hogar aumenta su vulnerabilidad social, limitando su capacidad para informarse y acceder a los servicios destinados a ellos. Esta situación genera un mayor desconocimiento e ignorancia, exacerbando su marginalización social.

Por tanto, los profesionales enfatizan la necesidad de implementar programas de socioeducación dirigidos tanto a las personas en situación de calle como a la sociedad en general. Esto no solo contribuiría a derribar los prejuicios sociales asociados al fenómeno, sino que también ayudaría a eliminar la estigmatización y la exclusión social que enfrentan estas personas.

*ZA - Participante N°1: quería mencionar que respecto a la vulneración está el derecho a la educación, hay muchas personas en situación de calle que desde su infancia no logran acceder a la educación y actualmente no sabe leer y ni escribir.*

*(ZA Participante N°1 – Profesional Área Calle)*

*ZA - Participante N°1: otro desafío... sería aportar en educar a la comunidad sobre las diversas situaciones de las personas en situación de calle y, así contribuir a evitar la estigmatización para que haya una mayor comprensión y empatía frente a nuestros usuarios participantes, esto también se podría realizar hacia los servicios públicos.*

*(ZA Participante N°1 – Profesional Área Calle)*

Según el relato de los profesionales, el derecho a la salud emerge como uno de los desafíos principales en la protección de los derechos humanos de las personas en situación



de calle. Según indican los participantes, casi todas las personas que enfrentan el sinhogarismo tienen algún problema de salud, como demencias o consumo problemático de sustancias. Esto revela una baja cobertura en salud y escasos centros residenciales que aborden el consumo problemático. Además, el proceso para obtener atención en el servicio público es complejo, lo que aumenta la brecha en el acceso a estos servicios.

El acceso a servicios de salud mental ya es difícil para la población general, pero para las personas sin hogar es aún más complicado, dado que este grupo social frecuentemente enfrenta discriminación, incluso dentro de los servicios estatales. Esta situación dificulta que los profesionales puedan cumplir con los objetivos de los planes individuales de intervención, ya que los usuarios suelen frustrarse y abandonar sus procesos, lo cual perpetúa su situación de vulnerabilidad.

***RJ - Participante N°2:** Las principales dificultades o desafíos, serían el acceso a la salud mental y también la falta de apoyo digamos de la familia [...] podríamos de ahí trabajar el impulso que le faltan [...] ya que, muchas veces se hacen muchas cosas por ellos, pero no logran como adherir. [...] yo creo que hasta un 90% de las personas en situación de calle tienen algún trastorno asociado a patologías de salud mental. La problemática del consumo de pasta base, en este caso que era lo más común ya, y muchas veces eh no sé, no había horas y ese tipo de cosas igual dificultad un poco el trabajo. Porque si una persona independiente de su situación no está bien de su salud mental difícilmente va a poder adherir a algo como a este tipo programas.*

***(RJ Participante N°2 – Exprofesional Área Calle)***

***BN - Participante N°3:** Conuerdo con que también hay factores como la escasez de la oferta de programas de intervención de salud mental, no hay*



*programas para el consumo problemático de alcohol y drogas también, y sumado a todas estas situaciones, está la falta de redes de apoyo de los mismos usuarios. [...] Muchos de nuestros usuarios, serían muy buenos candidatos para la vida independiente, pero eh... su piedra de tope es el consumo problemático de alcohol y drogas que no le permite eh... lograr un manejo adecuado del dinero, revincularse con su familia, no permite que estas personas salgan de esta situación. [...] hay negligencia por los programas de salud mental, por la falta de horas, cuesta un montón ingresar usuarios y solicitar que deriven a un programa de salud mental [...] cuando logramos identificar esta motivación por internarse no hay cómo derivar de forma expedita porque, no hay cupos, no hay derivaciones directas hay que hacer como este proceso engorroso de... desde CESFAM, PROSAM, COSAM y luego eh... el proceso del ingreso a un programa residencial de rehabilitación.*

**(BN Participante N°3: – Profesional Área Calle)**

Uno de los desafíos fundamentales para la protección de los derechos humanos de las personas en situación de calle es asegurar la presencia de profesionales altamente capacitados para trabajar con esta población. Dada la complejidad y diversidad de factores implicados en este fenómeno, es crucial contar con equipos multidisciplinarios capaces de intervenir no solo en salud mental, sino también en otros aspectos relevantes.

Actualmente, se enfrenta el problema de contratar profesionales sin experiencia adecuada y con deficiencias en su formación para realizar intervenciones en crisis. Además, son escasos los espacios de capacitación profesional disponibles. Estas condiciones contribuyen al desgaste de los equipos y resultan en una alta rotación profesional, lo cual afecta negativamente los procesos de intervención y, por ende, la protección de los derechos de las personas en situación de calle.

**BN - Participante N°3:** *sabes que concuerdo con todo lo que dicen los colegas, pero principalmente em... siento que igual se entrapa muchas*



*veces el trabajo por la falta de experiencia de los profesionales que trabajan en el área de personas en situación de calle, es una temática súper compleja... de intervenir, debes tener herramientas para lograr contener situaciones de crisis em... [...] muchas veces los colegas no tienen las habilidades para lograr eh resolver situaciones complejas.*

**(BN Participante N°3: – Profesional Área Calle)**

*QI - Participante N°8: anteriormente había profesionales que, que tienen un montón de ganas de poder realizar su labor con personas en situación de calle, pero no tienen la experiencia y eso creo es responsabilidad de los centros em... quienes trabajan y contratan a profesionales de poder capacitarlos. Yo creo que igual es un punto que es un desafío.*

**(QI Participante N°8: – Profesional Área Calle)**

*CJ - participante N°5: si, toda la razón eh... QI, debe estar enfocado siempre en el tema de la prevención y de la rehabilitación (Is) es necesario eh... un equipo multidisciplinario para... esa problemática ya, para así lograr que el usuario tenga una atención integral, creo que es importante.*

**(CJ participante N°5: – Profesional Área Calle)**

Finalmente, en cuanto a los desafíos identificados por los profesionales en la protección de los derechos humanos de las personas en situación de calle, es crucial contar con recursos materiales y humanos adecuados para abordar las complejidades de este grupo social. Al ingresar a los Centros Temporales, muchas personas carecen de hábitos establecidos y enfrentan dificultades para cumplir con las normativas internas de estos programas, lo que puede afectar la convivencia entre los participantes.

Además, se advierte la necesidad de fortalecer la colaboración entre los Centros Temporales para la Superación (CTS) y otros servicios, con el fin de facilitar el acceso de los



usuarios a diversos apoyos sociales. Otro desafío significativo es la expansión de la cobertura de los CTS. Los profesionales enfatizan la importancia de realizar derivaciones internas para evitar que los participantes, al completar los procesos de intervención, retornen a la ellos denominan “calle dura”.

***Investigador:** Entonces, para entender usted problematiza que no tener un vínculo positivo con las personas situación de calle dificulta aún su proceso.*

***CJ – Participante 5:** Correcto, correcto, sí porque bueno eh... tú sabes que en calle ellos están siempre a la defensiva ante un ambiente hostil, entonces son como reacios a veces, pero si tú le abres el corazón logras generar un cambio, [...] otra problemática ellos en calle pierde muchos hábitos, no es cierto, cuesta a veces que ellos recuperen y recobren sus hábitos, por otro lado, también la falta de recurso tanto humano como material, lo que ya se ha dicho.*

*(CJ Participante 5 – Profesional Área Calle)*

***QY - Participante N°6:** eh... Si, como decía ZA creo que debería haber una mayor vinculación de los dispositivos con... con instituciones dentro de la estructura de oportunidades, llámese centros de salud, centros de la mujer, llámese no sé, emm el sence (2s) tener como una ayuda más holística que no sea solamente enfocada a las necesidades básicas sino también en la promoción y protección de los derechos, llámese trabajo emm... educación, salud. Creo que, si bien los dispositivos no pueden hacer eso, creo que los dispositivos se podrían vincular aún más con dispositivos de la estructura de oportunidades.*

*(QY Participante N°6 – Profesional Área Calle)*



*QI - Participante N°8: S se podría decir una tarea para la casa igual para los centros temporales la individualidad para poder trabajar, yo creo que igual es una carencia porque una... eh... no se comparte información de perfiles solo hacen derivaciones y a veces solo para sacar los cachos, no se ve como el, el ser humano en sí que necesita la ayuda, sino que, son cartas se podría decir, suena feo pero... se podría decir, se podría decir eso y creo que eso sería un gran desafío, trabajar realmente en red.*

*(QI Participante N°8 – Profesional Área Calle)*

### **DIMENSIÓN 3: REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL TRATAMIENTO DEL SINHOGARISMO.**

Al indagar en las representaciones sociales sobre el trabajo de los Centros Temporales para la Superación Calle, se establecen cuatro códigos a saber: a) recursos, b) intervención social, c) accesibilidad y d) institucionalización, los cuales se desagregan a continuación:

#### **1) Recursos.**

Al analizar el relato de los profesionales sobre los recursos disponibles en los Centros Temporales para la Superación (CTS), se destacan dos situaciones relevantes. Por un lado, se observa un déficit de recursos en relación con las prestaciones que estos programas sociales ofrecen y proporcionan. Esto suele resultar insuficiente para satisfacer las necesidades básicas de todos los usuarios, dada la limitación de recursos para abordar las diversas realidades individuales de los participantes.

*ZA - Participante N°1: eh bueno, yo igual quería destacar como la falta de recursos que yo veo en... en los programas para las personas situación de calle, por ejemplo en... en... el... en los albergues del plan invierno eh*



*en realidad no cubren para toda la cantidad de personas que existen en calle, muchas personas quedan sin cupo o igual esta misma lógica de los planes, o sea, los albergues de invierno creo que deberían ser permanente porque estas personas que están estos cuatro meses en un albergue avanzan mucho, se superan, pero luego se termina eso y no todos logran tener cupos en albergues que tiene mayor duración, entonces vuelven a la calle y vuelven a retroceder todo lo que avanzaron, entonces eso igual yo lo veo como una dificultad super grande.*

**(ZA Participante N°1 – Profesional Área Calle)**

*BN - Participante N°3: Oh yo quizás siento que el parámetro, de... de la entrega de prestaciones que damos bajo la línea de lo... de lo... de lo mínimo que podemos entregar, entonces, quizás yo pienso que sería bueno una alimentación más balanceada, tener no se una nutricionista que nos diera pauta de alimentación para los chiquillos o tener los recursos necesarios para hacer doble alimentación para los usuarios que tienen enfermedades crónicas, que deben alimentarse de otra forma y no tener solo un menú de alimento para todos en general.*

**(BN Participante N°3– Profesional Área Calle)**

Por otro lado, en cuanto a los recursos disponibles, estos no son suficientes para contratar equipos multidisciplinarios altamente capacitados para enfrentar este fenómeno. Los bajos salarios generan descontento entre los profesionales, lo que lleva a muchos de ellos a buscar otras oportunidades laborales. Esta alta rotación profesional tiene un impacto negativo en los participantes de los CTS y sus procesos, ya que la base fundamental de estos es el vínculo positivo que se establece con los profesionales. En este sentido, la salida de estos profesionales frustra el logro de los objetivos de los planes de intervención de los usuarios, afectando el funcionamiento de estos programas sociales.



***BN - Participante N°3:** eh... (risa) con el estímulo del sueldo eh... no se logran contratar profesionales altamente preparados para intervenir problemáticas de ese nivel, porque un profesional que quizás tiene un diplomado en, en consumo problemático o un magíster en salud mental no sé, no va a querer trabajar en un programa residencial, por el sueldo que nos pagan.*

***(BN Participante N°3– Profesional Área Calle)***

***RC - Participante N°7:** Es que la rotación de personal, yo me imagino que, desde la visión del usuario siempre va a ser un obstaculizador. Entonces, al momento en que se rota o se retira digamos este referente... porque el mayor porcentaje de las personas en situación de calle no tiene referentes, y pasan a ser los profesionales las personas que generan la escucha activa, que generan la contención, que son resolutivos al momento de las situaciones de crisis, entonces, claramente es un obstaculizador la rotativa profesional.*

***(RC Participante N°7– Exprofesional Área Calle)***

***QI Participante N°8:** A mí me gustaría hablar, igual lo que decía la colega tiene razón y aparte yo creo, que uno de los grandes desafíos al momento de plantearse en... crear un programa, es saber realmente con quién se está trabajando [...] identificar bien a la población que se quiere abordar, ya teniendo como ese enfoque (2s) buscar al equipo multidisciplinario (3s) eh... preciso.*

***(QI Participante N°8 – Exprofesional Área Calle)***

## **2) Intervención social.**

Un aspecto crucial para proteger los derechos humanos de las personas en situación de calle es la intervención psicosocial llevada a cabo por los equipos de los dispositivos calle.



Los profesionales destacan varios elementos indispensables para facilitar los procesos de superación de quienes enfrentan el sinhogarismo. Algunas personas, por desconocimiento o por oposición, no ingresan a los Centros Temporales para la Superación (CTS). Para ellos, se establecen rutas médicas que ofrecen atención enfocada en la supervivencia, junto con servicios de traslado para facilitar su acceso a CTS de bajo umbral, como albergues o hospederías.

*ZA - Participante N°1: em... bueno en mi caso trabajando en la ruta social, en lo concreto qué es lo que se realiza es... ofrecer traslado a las personas por ejemplo mi motivación igual es... que las personas que están en la mayor periferia que podía encontrar, eh... poder acercarlo al centro de acogida territorial para que ahí pudieran ducharse, cocinar, que tengan una alimentación más no sé, algo más calientito, no, algo tan instantáneo como no sé un pan, por ejemplo, sino que tengan ese acceso a un lugar donde puedan estar más protegidos.*

**(ZA Participante N°1 - Profesional Área Calle**

La voluntariedad en el proceso de intervención psicosocial representa un desafío significativo para los profesionales, ya que deben emplear estrategias que faciliten la construcción de un vínculo positivo y sólido. Este vínculo es crucial para motivar a las personas en situación de sinhogarismo a dejar la calle y comenzar un proceso de superación. Según indican los profesionales, este trabajo debe realizarse de manera colaborativa con la red de apoyo, lo que permite alcanzar los objetivos establecidos en los planes de atención individual.

Por otro lado, para que los procesos de intervención culminen de manera exitosa, los profesionales enfatizan la importancia de abordar tanto el acceso a la salud mental como la



limpieza de antecedentes personales. Se ha observado que las personas en situación de calle, por necesidad, frecuentan entornos relacionados con actividades delictivas para satisfacer necesidades básicas. En este sentido, la posibilidad de eliminar antecedentes penales facilita su inserción en el mercado laboral y, por ende, les permite alcanzar autonomía para una vida independiente, como se advierte en las siguientes citas:

***RC - Participante N°7:** Por acá, desde mi punto de vista, eh en realidad primero que todo y lo más importante es que el trabajo es desde la voluntad, porque puede haber una... una oferta de redes o pueden existir muchas oportunidades para esto, pero lo principal es que debe ser desde la voluntad del usuario, de querer cambiar.*

***(RC Participante N°7- Exprofesional del Área Calle)***

***BN - Participante N°3:** siento que la importancia que... eh... de hacer un buen trabajo, tienen que ver con tener nosotros como profesionales también la motivación y las ganas eh... de generar un cambio transformador en nuestros usuarios, creando un buen vínculo, significativo, desde el buen trato, trabajar dándole dignidad a la pobreza. [...] Si bien en un principio, concuerdo con qué se debe hacer un trabajo más asistencial para lograr generar un vínculo significativo con el usuario y luego iré buscando estrategias para que él logre definitivamente salir de la situación de calle y generar habilidades para la vida independiente. [...] Se busca de alguna forma, incorporar a las personas en situación de calle a la sociedad mediante distintas formas, se busca un puesto laboral, revincularlos con la familia muchas veces, oh... estar atenta a la oferta de beneficios estatales que exista.*

***(BN Participante N°3 - Profesional del Área Calle)***



*QI Participante N°8: yo digo claro, yo creo que es muy influyente aparte del tema de la salud mental, el tema de los antecedentes personales de los... de los participantes que es un gatillante el hecho para todos para salir de la situación calle, y obviamente eso va con una educación del entorno también para poder tener un trabajo.*

*(QI Participante N°8 - Exprofesional del Área Calle)*

## **7) Accesibilidad.**

Una de las funciones clave de los Centros Temporales, como dispositivos encargados de proteger los derechos humanos de las personas en situación de calle, es facilitar el acceso a los servicios y a la variedad de prestaciones ofrecidas por el subsistema de seguridad y oportunidades. Según indican los profesionales al consultar sobre la accesibilidad de estas prestaciones para las personas en calle, se han identificado varias dificultades significativas. Especialmente, destacan los desafíos para integrar a los participantes en el sistema de salud y en oportunidades laborales que promuevan la autonomía de este grupo, como se refleja en las siguientes citas.

*BN - Participante N°3: bueno siendo repetitiva, el derecho a la salud, a la salud mental porque muchas veces no hay hora, a la salud dental, a la oferta laboral por la falta de... de capacitaciones de nuestros usuarios o la baja escolaridad. [...] todos quisiéramos ver que nuestros usuarios salen exitosos del programa a la vida independiente pero muchas veces no se da por distintos factores, lo que te decía yo, la falta de experiencia de los profesionales, la poca motivación del usuario, la falta de redes, la falta de ofertas programáticas donde derivar, la falta de redes de apoyo y así, un sin fin de problemáticas que se generan que impide una intervención efectiva, claramente la sobrecarga de trabajo de los profesionales igual es alta eh... trabajamos con 25 personas con distintas patologías, distintas problemáticas.*

*(BN Participante N°3 – Profesional Área Calle)*



*RC - Participante N°7: consumo problemático acá en el Biobío, por ejemplo, no hay dispositivos inmediatos que... que generan respuesta a esto y para entrar a un programa de salud mental hay que dar una vuelta súper larga médico general, PROSAM, COSAM y COSAM ya está saturado en su totalidad entonces nunca se da respuesta.*

*(RC Participante N°7 – Profesional Área Calle)*

Otro aspecto crucial en cuanto a la accesibilidad está relacionado con el derecho a la educación. Según lo expresado por los profesionales, se enfrentan dificultades significativas para integrar a estas personas en el sistema educativo. Esto implica que los participantes carecen de las herramientas necesarias para una vida independiente y no tienen la información suficiente para hacer valer sus derechos y acceder a las prestaciones estatales destinadas a abordar esta problemática.

En consecuencia, la falta de acceso a la educación aumenta la vulnerabilidad social de estas personas, ya que dependen de terceros para recibir orientación y facilitar su acceso a los diversos servicios disponibles. Además, en cuanto a la accesibilidad, también se observan dificultades para que las personas en situación de calle puedan acceder a los Centros Temporales para la Superación.

Estos dispositivos funcionan con un sistema de cupos limitados, y cuando alcanzan su capacidad máxima, aquellos que no logran ingresar quedan desprotegidos y expuestos a los riesgos y daños asociados al fenómeno social del sinhogarismo, hasta que se libere un cupo, en los CTS de Alto Umbral aquello ocurre cuando terminan sus procesos de



intervención, que para Residencia contempla 12 meses, mientras que Casas Compartidas comprende 24 meses de intervención.

*ZA - Participante N°1: la carencia de educación limita también que las personas puedan adquirir conocimiento para ejercer sus propios derechos, creo que también es una limitante importante de las personas en situación de calle.*

*(ZA Participante N°1 – Profesional Área Calle)*

*BN - Participante N°3: ah yo, decía que la baja escolaridad de los usuarios también influye como en la capacidad para... para... expresar y ejercer sus derechos.*

*(BN Participante N°3: – Profesional Área Calle)*

*QI - Participante N°8: Lo otro es un tema de tiempo, creo que los programas no están no tienen este enfoque o no saben bien cuánto podría durar una intervención o una persona para ser intervenida para que realmente se puedan ver frutos de esa intervención, yo creo que... que dos años es muy poco, por ejemplo, en los dos años que dura el programa casas compartidas.*

*(QI Participante N°8 – Exprofesional del Área Calle)*

## **8) Institucionalización (In Vivo)**

Un aspecto relevante que emerge del relato de los profesionales respecto a las personas en situación de calle es la institucionalización a la que estas pueden verse sometidas. Esto implica que los usuarios se vuelven dependientes del sistema de protección, lo cual puede obstaculizar el desarrollo de la autonomía necesaria para llevar una vida independiente. En otras palabras, los participantes finalizan con éxito sus procesos de intervención en cada



Centro Temporal, pero a menudo pasan de uno a otro, ya que los equipos profesionales buscan evitar que las personas regresen a la calle dura mediante derivaciones sucesivas. Sin embargo, la asignación de estos cupos puede llevar a que otra persona que necesita el servicio no tenga acceso a un Centro Temporal, lo cual vulnera sus derechos.

***BN - Participante N°3:** reforzar algo que parece que se mencionó, el... el mantener el criterio profesional idóneo para hacer buenas derivaciones entre los dispositivos porque em... es importante que tengamos la conciencia de a dónde estamos derivando usuarios, si vemos que no cumple perfil para un dispositivo es mejor mantenerlo en no sé en hospedería hasta que el usuario este preparado porque si no se generará una eterna ruleta en la que el usuario deambulará por los distintos dispositivos sin lograr llegar a la meta que es la vida independiente.*

***(BN Participante N°3 – Profesional Área Calle)***

***QI - Participante N°8:** Sí por supuesto, pero ahí también va un tema del perfil por ejemplo en Concepción por lo que yo... el tiempo que estuve trabajando el círculo calle es pequeño, los que trabajamos en situación de calle en un año ya conocemos a la gran mayoría de las personas en calle. [...]. Y seguimos trabajando con los mismos perfiles, los perfiles emblemáticos que siguen siendo los mismos y seguimos interviniendo, desgastando a equipos. [...] al terminan el ciclo en un programa ellos saben que son buenos participantes, y van a poder generar el cupo en otro programa y siguen en ese círculo vicioso de la red, de la red, de la red y no... no toman el... como esa fuerza de voluntad de poder tomar la decisión de salir de su situación de calle. [...] se genera ese trastorno de dependencia creo que es una gran problemática que no se visualiza tanto, para que los participantes alcancen un estado de superación.*

***(QI Participante N8 •– Exprofesional Área Calle)***



**Universidad de Concepción**

Dirección de Postgrado

Facultad de Ciencias Sociales

***Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.***

## CAPITULO VI





## **7. Discusión de resultados y conclusiones.**

¿Las personas que sobreviven experiencias de sinhogarismo logran identificar y/o reconocer sus derechos humanos? ¿Cuál es el valor que le atribuyen los actores sociales vinculados al fenómeno calle a las acciones y/o estrategias de promoción y protección de los derechos humanos que ejecutan los Centros Temporales para la Superación?

Frente a estas preguntas de investigación el análisis de los principales hallazgos revela aspectos significativos. Para facilitar la comprensión y dar respuesta a las interrogantes del presente estudio se organiza la discusión teórica con base en los objetivos específicos, ello en contraste con el marco teórico, empírico y conceptual, en concordancia con el objetivo general del estudio que es *“describir los significados atribuidos por los actores sociales vinculados a los Centros Temporales para la Superación (CTS) del Gran Concepción a las acciones de promoción y protección de los derechos humanos en relación con la superación de la situación de calle”*.

La triangulación de los hallazgos con el marco teórico, empírico y conceptual permite identificar patrones y tendencias en la percepción de los actores sociales vinculados a los CTS en relación con las acciones de protección y promoción de los derechos humanos. De todo aquello, se evidencia la importancia de generar espacios de participación y diálogo con las personas sin hogar, así como de fomentar la sensibilización y la formación en derechos humanos entre los profesionales que trabajan en estos centros.

### ***Objetivo Específico N°1:***

***Conocer los significados que otorgan las PSC que han transitado por los Centros Temporales para la Superación del Gran Concepción a los Derechos Humanos.***



## **DIMENSIÓN 1: REPRESENTACIONES SOCIALES ASOCIADAS A LOS DERECHOS HUMANOS.**

Al indagar en *la conceptualización de los derechos humanos* por las personas en situación de calle, estas tienden a vincular sus derechos humanos con acciones de cuidado y protección a su seguridad, ideas que se enmarcan en lo que establece el marco internacional sobre los derechos fundamentales. Principalmente, por la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (1948), que proclama que "todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos".

Según los planteamientos de Moscovici (1979) citado en Mora (2002), las representaciones sociales sobre derechos humanos de las personas en situación calle componen una modalidad de conocimiento particular que les permite adaptarse y entender la realidad social en la que se desenvuelven orientando así, sus comportamientos en los espacios que ocupan como los CTS. Se observa una valoración positiva de los derechos humanos por medio de la percepción de dichas personas, por cuanto conciben que estos derechos promueven el resguardo de su dignidad e integridad humana.

Estas reflexiones coinciden con lo establecido por los investigadores Cordero-Ramos & Muñoz-Bellerin (2021), mediante su investigación llevada a cabo en la ciudad de Sevilla en España. En su estudio, estos autores destacaron que las narrativas de los participantes representan un valioso recurso simbólico que refleja sus vivencias frente al sinhogarismo lo que a su vez posibilita la identificación de las estrategias que emplean para resistir a esta situación.

Mediante la determinación social lateral, concepto propuesto por Banchs (1984) citado en Mora (2002), se observa que las personas sin hogar tienen una apreciación positiva de los derechos



humanos. Concibiéndolos como instrumentos prácticos más que teóricos, que les brindan cuidado y protección, elementos facilitadores para su bienestar social. Estos a su vez, les permite abrir las puertas a la igualdad sustantiva, es decir, a tener las mismas oportunidades y poder ejercer sus derechos plenamente. Además, por medio de esta comprensión sobre sus derechos, también logran entender su entorno social, el cual se ve influenciado por las condiciones socioeconómicas e históricas de su entorno.

Esto se encuentra en concordancia con lo que postularon las autoras Seidmann, Di Iorio, Rigueiral y Gueglio (2016), en su estudio desarrollado en Buenos Aires Argentina, al señalar que la teoría de las representaciones sociales considera la mente humana como dialógica, en constante diálogo con la otredad y por su intermedio se puede realizar en forma persistente elecciones éticas, en este sentido, el cuidado debe comprenderse como todas aquellas actividades y preocupaciones que son centrales para la existencia humana en entornos de interdependencia e interacción relacionadas con escenarios de dependencia y vulnerabilidad.

El Estado debe garantizar la protección de los derechos fundamentales y promover la igualdad para prevenir la discriminación en la vida humana. A pesar de que las personas sin hogar valoran estos derechos, a menudo no reciben el cuidado y la protección necesarios, lo que los margina socialmente, restringe su autodeterminación e impacta su integración social. Esto va en contra de las obligaciones internacionales de proteger la dignidad humana en forma equitativa, sin distinción de origen, raza, género, religión, condición social u otras características (Naciones Unidas, 1948).

El vocablo "cuidado" asociado a los derechos fundamentales, que surge de las narrativas de las personas en situación calle, es uno de los aspectos abordados en el estudio realizado por Seidmann, Di Iorio, Rigueiral y Gueglio (2016), quienes mencionan que el cuidado tiene aspectos éticos



vinculados a la implementación de políticas públicas. Además, exploran su naturaleza al estar siempre conectado con los roles de la mujer, ampliando así el ámbito de reflexión ética.

En este sentido, según las autoras el cuidado está relacionado con la preocupación por los demás y por uno mismo, en un entorno de relaciones interpersonales donde se fomenta la moral, el respeto por los derechos y las normas. Esta preocupación, al ser socializada por un colectivo orienta en definitiva la agenda pública, permitiendo focalizar acciones al identificar grupos más necesitados de cuidado como los niños, niñas y adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad y todos aquellos sujetos de derechos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad psicosocial, como ocurre con las personas en situación de calle.

Además, según Seidmann, Di Iorio, Rigueiral y Gueglio (2016), las conductas de cuidado surgen en relaciones interpersonales basadas en la reciprocidad y la interdependencia en la construcción significativa del entorno social. Esta dinámica se refleja en las experiencias compartidas por los participantes en los Centros Temporales para la Superación (CTS), donde los profesionales fomentan el ejercicio de derechos y se destacan actos de cuidado mutuo entre las personas sin hogar. Un ejemplo de esto es cuando los participantes más independientes acompañan a aquellos que necesitan más ayuda a acceder a diversos servicios de salud, facilitando así el ejercicio de sus derechos.

Por otro lado, según lo planteado por Moscovici (1981, 1986) citado en Bustos (2012), del sistema cognoscitivo o pensamiento social de las personas en situación de calle, se pudo identificar que comprenden y aceptan el principio de *universalidad* de los derechos humanos, reconociendo que todas las personas cuentan con ellos sin distinción de ningún tipo, por lo que no deben ser discriminados ni negados por encontrarse en situación de sinhogarismo, ya que aquello no los despoja de su calidad de sujetos de derechos.



Además, de la integración de dichas ideas por las personas en situación calle también se pudo constatar el reconocimiento de la *inviolabilidad* y la *inherencia* dos características de los derechos humanos, que derivan de la dignidad humana y por lo cual es posible reclamar protección jurídica, debiéndose entregar garantías para su ejercicio pleno como plantea Casal (2008) citado en Giménez & Valente (2010).

A pesar de que las personas en situación de calle aceptan la igualdad de derechos humanos, enfrentan dificultades significativas para ejercerlos libremente debido a la vulnerabilidad y exclusión social que experimentan. Aquellas dificultades se relacionan con la falta de reconocimiento por parte de la sociedad hacia otras formas de habitar de este grupo social. Los prejuicios y las representaciones sociales negativas sobre el sinhogarismo fomentan la marginación y les impiden acceder a oportunidades que le permitan mejorar su bienestar social en concordancia con lo planteado por Weason (2006).

Estas ideas se condicen con los hallazgos de Cordero-Ramos & Muñoz-Bellerin (2021), quienes establecen la concepción de sinhogarismo de género al indagar en la realidad de mujeres sin hogar. Pese a ello, sus observaciones se pueden identificar también en la población en calle general, ya que, se constata que estas personas vulnerables experimentan dos formas arraigadas de violencia del sistema, como lo son la violencia directa (visible) e indirecta (cultural y estructural) a la que se alude en el párrafo anterior.

Finalmente, del corpus de ideas de los entrevistados (Moscovici, 1981), se evidencia la percepción de exclusión social a la que deben enfrentar por encontrarse en situación de sinhogarismo, y que les impide el ejercicio de sus derechos, al no ser considerados inclusive en espacios participativos dentro de los CTS. Esto, se condice con lo que postulan los autores Fenoy-Garriga,



Zango-Martín, & Silva (2021), al señalar que las personas sin hogar carecen de la mayoría de los derechos que una sociedad debería garantizar.

## **DIMENSIÓN 2: REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE VULNERACIÓN DE DERECHOS.**

Sobre esta dimensión, al analizar los datos obtenidos con relación a la *trayectoria calle* de las personas sin hogar, se identifican escenarios complejos que llevan a estas personas a esta situación de extremo desamparo. Las causas y vulneraciones de derecho guardan relación con la carencia de oportunidades socioeconómicas, patologías de salud mental y dentro de ellas el consumo problemático de sustancias y también la ausencia de redes de apoyo lo cual guarda concordancia con la definición normativa con la que se trabaja el fenómeno en Chile (Ministerio de Desarrollo Social, 2015).

Sin embargo, en el presente estudio se constató que entre las causas que llevan a las personas a iniciar trayectoria calle también se encuentra la educación sexual deficiente, lo cual posibilita la construcción colectiva de prejuicios sobre este grupo de personas y su realidad, lo que promueve su marginación y exclusión social (Moscovici, 1981).

Estas ideas configuran elementos socialmente compartidos mediante códigos que admiten el intercambio social como indican Moscovici & Farr (1984) citado en Bustos (2012), por lo que se perpetúan dichos prejuicios ligados al fenómeno del sinhogarismo y también patrones culturales machistas sustentados en estereotipos de género, desembocando actos discriminatorios y/o violencia intrafamiliar e inclusive la expulsión del hogar en aquellas personas que se identifican parte de la comunidad LGBTIQ+, quienes se ven obligadas a iniciar trayectoria calle.



Las personas en situación de sinhogarismo experimentan situaciones adversas que les impide contar con un espacio seguro donde resguardarse del frío y en oportunidades de la lluvia, además carecen de los medios para alimentarse, aquello revela una violación estructural de los derechos humanos de este grupo, incumpléndose obligaciones internacionales del Estado de Chile, en la protección de estos derechos como indica Abramovich (2006) citado en Giménez & Valente (2010).

Dichas vulneraciones, son experimentadas por todo aquel que se encuentra en situación de sinhogarismo como se evidencia con el estudio de Fenoy-Garriga, Zango-Martín, & Silva (2021), quienes señalan que las personas sin hogar presentan una evidente carencia del derecho a la vivienda propia, también se encuentran privados de todo aquello que les supone vivir en un verdadero hogar, reconociendo que su vulnerabilidad social se relaciona con la falta de satisfacción de necesidades básicas como contar con alimentación y un espacio donde dormir, los cuales constituyen aspectos básicos para la sobrevivencia, y cuya falta excluye a estas personas sin hogar impidiéndoles su integración social.

Las personas en situación de calle reconocen que una de las dificultades más relevantes al enfrentar el fenómeno es la capacidad de adaptarse los primeros meses a un espacio hostil caracterizado por prejuicios sociales y discriminación, lo que promueve la pérdida paulatina de vinculación con los microsistemas en los que solían participar. Aquello, guarda relación con lo que indica Weason (2006), quien establece que al enfrentar el fenómeno las personas se encuentran en total desprotección, aquello las obliga a deambular por extenuantes jornadas para conseguir alimentación y abrigo.

Se identifica que las interacciones sociales que logran establecer con los microsistemas y mesosistemas son cada vez menores y de efectuarse sin un trabajo previo en su realidad social para superar dicha situación, resultarían contraproducentes (Bronfenbrenner, 1987). Un ejemplo de



aquello ocurre cuando las personas en situación de sinhogarismo intentan una revinculación familiar sin recibir tratamiento por consumo problemático de sustancias, las discrepancias en el grupo familiar provocan una pronta expulsión del hogar de dicha persona, lo cual afecta la autoestima y el autoconcepto de este grupo de personas, repercutiendo ello en el retorno a situación calle de dichos sujetos.

El fenómeno se percibe como un escenario adverso que se ve afectado por las interacciones que se suscitan dentro del ambiente ecológico, concepto planteado por Bronfenbrenner (1987). El entorno al que se refiere el autor implica la interacción entre los microsistemas, como los CTS, la familia y el grupo humano que forman una red de apoyo primaria para las personas sin hogar. Además, interactúan los mesosistemas, que son los espacios laborales o servicios de la red calle, donde muchas veces, sin la presencia de los participantes, las situaciones que ocurren allí terminan impactando la realidad de los usuarios. Además, el entorno ecológico también se afecta por lo que ocurre en el macrosistema que a su vez está compuesto por valores culturales, creencias y políticas sociales que repercuten en la realidad de las personas en situación de sinhogarismo.

Se observa que las situaciones discriminatorias a las cuales se expone este grupo humano generan que las personas sin hogar deban adaptarse a un entorno social en constante cambio, y en el cual es posible identificar *factores de riesgo* a los cuales deben hacer frente las personas en situación de sinhogarismo.

Por medio de las representaciones sociales sobre vulneración de derechos (Moscovici,1981), se constata que existen situaciones de inseguridad relacionadas al consumo de sustancias dentro de los CTS, dando cuenta de prácticas alejadas de hábitos positivos por los usuarios y que, repercute en la salud no solo de quienes lo realizan sino también en la del conjunto de usuarios que utilizan los dispositivos.



Los CTS constituyen el microsistema donde se desenvuelven las personas en situación de calle, espacios donde reciben protección de sus derechos humanos en atención a la política social. Esta situación se presenta en forma transversal en los diferentes microsistemas que componen la Escalera de Superación, es decir, Albergue, Hospedería, Residencia y Casas Compartidas (Bronfenbrenner, 1987). Frente a este problema, no existen protocolos de actuación, además se observa inacción de los equipos profesionales frente a estas situaciones todo lo cual agrava la dificultad, percibiéndose una afectación negativa de los procesos de superación individual de dichas personas.

Por otro lado, se aprecia como factor de riesgo la presencia de selectividad en la intervención con personas en situación de calle, privilegiándose por los profesionales el trabajo con aquellas personas que encajan con el “perfil calle tradicional” definido en forma normativa. Para Celic (2016), recibir una intervención diferenciada por no encajar con el perfil tradicional supone una vulneración de derecho para quienes experimentan esta situación.

En este sentido, la falta de atención a las necesidades particulares de ciertos usuarios afecta negativamente sus procesos de superación. Esto es especialmente evidente en el caso de los jóvenes que han experimentado abandono parental y las personas de las disidencias sexuales que han sufrido discriminación, incluso dentro de su núcleo familiar, careciendo además de redes de apoyo, lo cual propicia que sean excluidos del ejercicio de sus derechos humanos, como señala Muñoz (2017).

Respecto de esta situación, se observa que la diversidad de perfiles en situación de calle demanda una mayor especialización por parte de los equipos profesionales. No existen normativas específicas para el trabajo con personas de la diversidad sexual, mujeres migrantes, mujeres embarazadas en situación de calle o personas con discapacidad, todas ellas perfiles que han utilizado



alguna vez uno de los Centros Temporales para la Superación (CTS) del Gran Concepción, según se desprende de los testimonios de los participantes.

Esta carencia también fue identificada por Cordero-Ramos y Muñoz-Bellerín (2021), en su estudio con Mujeres en Situación de Calle, indicando que para su abordaje psicosocial existía ausencia de normativas específicas que establecieran sus garantías, lo cual estaría dando lugar a graves consecuencias en sus vidas. Sobre aquello, las autoras mencionan el trabajo con aquellas mujeres que sienten su seguridad amenazada y salieron urgentemente de sus viviendas debido a la violencia intrafamiliar (VIF) de la cual fueron víctimas y también respecto de aquellas mujeres que no tienen garantizada una vivienda digna.

Las personas de las disidencias sexuales en situación de sinhogarismo reconocen el habitar la calle como un factor de riesgo en sí mismo, ello por la inseguridad que supone para su integridad física y psíquica. En otras palabras, dichas personas presentan la necesidad de utilizar los CTS con fines de autoprotección y así evitar sufrir ataques de odio por su orientación sexual, esta situación supone un problema estructural que se debe subsanar para proteger los derechos fundamentales de estas personas, como señala la OACDH (2006) citado en Giménez y Valente (2010).

Los participantes reconocen una diversidad de *perfiles calle* que van más allá de los estereotipos tradicionales. Se incluyen personas con patologías de salud mental, discapacidades y de diversidad sexual, quienes enfrentan desafíos específicos al habitar la calle. Por lo que se constata que el sinhogarismo no solo se vincula a situaciones de pobreza sino más bien a problemas de exclusión y vulnerabilidad social dando cuenta así de la complejidad del fenómeno como indica Irarrazabal (2008) citado el Celic (2016).



La presencia de personas con discapacidad y de la comunidad LGBTIQ+ resalta la necesidad de políticas públicas inclusivas que aborden las barreras estructurales y sociales que enfrentan estos grupos, promoviendo un enfoque que respete la individualidad de la diversidad de personas en esta situación y mejore sus condiciones de vida en concordancia con los tratados internacionales ratificados por Chile como plantea Vargas (2020).

Respecto de las particularidades de las personas en situación de calle, se observó la existencia de expresiones comunes que corresponden a su sistema cognoscitivo en cual comparten una lógica y lenguaje propio como indica Farr (1983) citado en Mora (2002), aquello les permite organizar la sociedad por medio de un sistema de valores, ideas y prácticas para orientarse en el mundo material y posibilitar su comunicación. Para efectos del estudio se han denominado “*códigos de la calle*”, los cuales se encuentran vinculados con diferentes estrategias de supervivencia adoptadas mediante socialización.

Los códigos de la calle son patrones conductuales no convencionales que configuran estrategias de supervivencia para las personas en situación de calle, permitiéndoles enfrentar el fenómeno del sinhogarismo tras ser excluidos de sus microsistemas. Este grupo social moldea su conducta a través del intercambio con su entorno, lo cual les permite desenvolverse en esta situación, tal como plantea Bronfenbrenner (1987). Estos hallazgos son consistentes con los de Piña (2010), quien constató que las personas en situación de calle perciben los espacios públicos como contextos en movimiento y los visualizan como un proceso, en este sentido, la calle, a diferencia de la vida domiciliaria y la actividad laboral, estaría regida por un tipo de normatividad invisible orientada a mantenerla despejada como ruta, y dispuesta y libre para su rutina.

Sin embargo, la adopción de estos códigos afecta negativamente la interacción de las personas sin hogar con sus microsistemas y mesosistemas. Las personas sin hogar perciben su realidad como



una sociedad paralela, regida por la "ley del más fuerte", caracterizada por el individualismo, la competencia por recursos, la pérdida de hábitos y la falta de empatía.

Otro de los códigos de la calle alude a la *autoexclusión familiar*, una estrategia clave para proteger a sus seres queridos y evitar exponerlos a los riesgos del fenómeno social, ya que, muchas de las estrategias de supervivencia en situación de sinhogarismo se desarrollan en microsistemas ligados al mundo delictual (Bronfenbrenner, 1987). Esta situación constituye un riesgo para la integridad de sus cercanos, por lo que estos individuos, de forma consciente, deciden limitar el contacto con sus seres queridos. Sin embargo, dicha autoexclusión familiar en tanto código de la calle promueve la pérdida de pertenencia social, limita los espacios de socialización y propicia la marginación social.

La *exclusión social*, por otro lado, desempeña un papel fundamental en el fenómeno del sinhogarismo, impactando negativamente en la socialización y la percepción de ciudadanía de las personas en situación de calle. Esto conduce a lo que ellos denominan una deshumanización gradual, donde son privados de su reconocimiento como sujetos de derecho y ciudadanos plenos. Este fenómeno se explica por la falta de contacto cercano en sus microsistemas, que son patrones de actividades, roles y relaciones interpersonales en un entorno determinado donde las personas interactúan cara a cara de forma directa como plantea Bronfenbrenner (1987).

El proceso de exclusión social resulta en la marginación de las personas sin hogar, quienes internalizan prejuicios sobre su desfavorable realidad y comunican estos entre sus cercanos. Esto responde a lo que Banchs (1984), citada en Mora (2002), identifica como el segundo carácter de las representaciones sociales, el cual constituye una forma de reconstrucción mental de la realidad producida por el intercambio de información entre sujetos.



Respecto a las consecuencias de la exclusión social, reconocidas por la subjetividad de estos sujetos se observa que las personas en situación de sinhogarismo presentan dificultades significativas para incidir no solo en sus propias vidas, sino también en los entornos urbanos donde se desenvuelven, ello por cuanto ignora su calidad de sujetos de derechos.

La estigmatización y exclusión social que sufren las personas sin hogar genera que sean asociados erróneamente con el mundo delictual, aquello los despoja de su identidad como ciudadanos y vulnera sus derechos fundamentales al percibirse fuera de la sociedad general. Como consecuencia, algunos individuos pueden adoptar comportamientos cuestionables para sobrevivir, mientras que otros experimentan sentimientos de injusticia y frustración, al percibirse por dichos prejuicios fuera de las normas que regulan las conductas de un ciudadano, limitando así el ejercicio de sus derechos humanos como señala Muñoz (2017).

Sin embargo, Piña (2010) en su estudio desarrollado en Chile, refiere que la ciudadanía no es un concepto estático ni uniforme, sino que está sujeto a cambios constantes y adaptaciones. Más allá de las decisiones formales explícitas, implica negociaciones continuas, acuerdos y la creación de redes y relaciones en los espacios urbanos. A pesar de la exclusión social que enfrentan, las personas en situación de calle juegan un rol significativo ya que participan en los espacios urbanos con sus desplazamientos, asentamientos, y por su intermedio van creando redes informales con las cuales desarrollan estrategias de sobrevivencia. El autor sugiere que estas personas influyen el entorno urbano y al mismo tiempo son influenciadas por él, reforzando la idea de que la ciudadanía no es algo exclusivo y estático.

Por otro lado, en relación con la exclusión social, se perciben acciones discriminatorias en el mesosistema (Bronfenbrenner, 1987), a través de los prejuicios presentes en los servicios de salud, organizaciones comunitarias, instituciones educativas, entre otros. Estas acciones alteran las



interacciones en este contexto y generan un impacto significativo en cómo las personas en situación de calle perciben y acceden a los recursos de la red de apoyo, así como en el trato que reciben por parte del tejido social en general.

La *integración social* promovida por los Centros Temporales para la Superación a través de procesos de intervención se torna compleja debido a las dificultades en la vinculación de los participantes con los profesionales. Esto se debe a que las necesidades individuales de las personas sin hogar se descuidan al trabajar con pautas predeterminadas que instrumentalizan la atención. Las personas en situación de sinhogarismo perciben que dichas pautas, creadas a nivel central por el poder ejecutivo del Estado de Chile que a su vez constituye parte del exosistema (Bronfenbrenner, 1987), no consideran las particularidades del territorio ni la individualidad de los participantes, provocando un impacto negativo en sus procesos de superación.

Aquello, perjudica la consolidación de autonomías para enfrentar su nueva realidad al egresar de los CTS. Se evidencia que las personas sin hogar presentan dificultades para ejercer sus derechos y desarrollar sentido de pertenencia, se deduce que aquello ocurre como consecuencia de experimentar por largo periodo exclusión social, donde por igual tiempo estas personas vieron arrebatada su dignidad humana y perdieron sus capacidades para ejercer sus derechos como señala Weason (2006).

Finalmente, se constata que el trato digno en los Centros Temporales para la Superación (CTS) no es suficiente para lograr una integración social exitosa, por ello observa la imperativa necesidad de empoderar a las personas sin hogar en el desarrollo de autonomías para que puedan alcanzar una integración social efectiva. Al respecto, esto se relaciona con los hallazgos de Fenoy-Garriga, Zango-Martín y Silva (2021), quienes identifican que la falta de recursos para moverse por la comunidad y mantener la dignidad constituye una parte crucial del problema para las personas en



situación de sinhogarismo. En este sentido, para satisfacer sus necesidades básicas, es esencial vincular a estas personas con puestos laborales, ya que esto les permitiría adquirir autonomía y retomar sus proyectos de vida, evitando así las consecuencias de la exclusión social y la vulnerabilidad a la que están expuestas.

***Objetivo Específico N°2:***

***Conocer los significados que conceden las PSC a las acciones que favorecen el resguardo de sus derechos humanos por parte de los CST del Gran Concepción en los que han transitado.***

**DIMENSIÓN 1: REPRESENTACIONES SOCIALES DEL TRABAJO DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN.**

Sobre las representaciones sociales del trabajo de los centros temporales para la superación, entendidas como una actividad mental que les permite a los participantes posicionarse frente al fenómeno a través una comunicación colectiva como indica Villarroel (2007), se identifican temas relevantes a partir de las experiencias de los participantes. Estos, mediante la construcción de sus ideas, revelan temas comunes sobre el funcionamiento de estos dispositivos sociales.

En relación con el código "*Participantes de los CTS*", se observa que los usuarios muestran una adaptación conductual y a veces omiten información para asegurar su cobertura y evitar ser marginados del proceso de selección. Esta dinámica se basa en la comunicación entre ellos y coincide con la teoría de Moscovici (1988). Estas discrepancias en la información proporcionada por los participantes al enfrentar los procesos de ingreso a los CTS, puede atribuirse a una sensación de indefensión aprendida. Por ejemplo, aquellos con problemas como patologías de salud mental no tratadas suelen ser excluidos del proceso.



La omisión de antecedentes por parte de los participantes al momento del ingreso se identifica como una estrategia para obtener acceso a los dispositivos sociales que protegen la integridad de este grupo vulnerable y así evitar ser excluidos de la selección, dado que estos programas operan con cupos limitados y no pueden garantizar la cobertura para todas las personas sin hogar. Sin embargo, esta situación conlleva consecuencias negativas para su proceso de intervención, ya que la información parcial sobre sus realidades particulares dificulta la construcción de planes de atención adecuados y como consecuencia se identifica que los participantes pierden compromiso con sus propios procesos de superación de la situación calle.

Por otro lado, se observa que los participantes perciben los Centros Temporales de Alto Umbral como espacios que fomentan su socialización y al intercambio de experiencias, facilitando así el desarrollo de un sentido de pertenencia que potencia su empoderamiento en forma gradual. Esto les permite paulatinamente reencontrarse con el continuo social y aumentar sus oportunidades de participar en diferentes mesosistemas, como los diferentes CTS y puestos del mercado laboral (Bronfenbrenner, 1987). Sin embargo, se advierten desafíos en cuanto a la convivencia y la adaptación debido a la diversidad de perfiles que convergen en estos espacios, cada uno con necesidades particulares.

Los participantes consideran los CTS como lugares seguros donde pueden canalizar procesos generativos y funcionales con un componente social, sintiéndose parte del entorno social al que alude Moscovici (1988). No obstante, también se observan conflictos interpersonales entre los participantes, incluidos comentarios discriminatorios hacia las personas de las disidencias sexuales que viven en la calle. Estos comentarios no reciben la atención necesaria por parte de los profesionales, lo que afecta negativamente la autoestima de los afectados y agrava el daño psicosocial



debido a la falta de intervención de los equipos, lo cual constituye una vulneración de derechos según plantea Celic (2016).

De las representaciones sociales de los participantes, que implica un proceso de reconstrucción, de acciones e interacciones que modifica y recrea activamente el contexto social (Moscovici, 1988), también se advierten elementos relevantes sobre los *Centros Temporales*, al respecto se evidencian carencias en la difusión de las prestaciones que ofrecen los CTS dificultando que las personas en situación de calle conozcan los programas y los servicios disponibles, lo cual limita sus posibilidades de acceso a las oportunidades de superación perpetuando así su cronicidad en situación de sinhogarismo.

La insuficiente difusión de las prestaciones de los CTS contribuye a crear en las personas en situación calle expectativas infundadas, lo que obstaculiza el pleno ejercicio de sus derechos, mermando su capacidad de desarrollo humano y disminuyendo sus posibilidades de desplegar las capacidades que les permitan exigir el cumplimiento de sus derechos fundamentales en atención al aspecto normativo de los mismos, aspecto al que alude la OACDH, (2006) citado en Giménez & Valente (2010).

En concordancia con lo planteado por Barahona (2006) citado en Giménez & Valente (2010), se identifica como una necesidad fundamental ampliar los esfuerzos para difundir los servicios de dichos programas sociales permitiendo garantizar el cumplimiento de los derechos humanos de las personas sin hogar. Especialmente, para las personas con discapacidad en calle ya que, por el daño asociado a nivel de bienestar físico y mental por una prolongada trayectoria en situación de sinhogarismo, se encuentran con mayor vulnerabilidad social pudiéndose ver afectada incluso su derecho a la vida, al exponerse a temperaturas bajo cero.



Por otro lado, según lo planteado por Farr (1983) citado en Mora (2002), las representaciones sociales de las personas en situación calle les permiten hacer perceptible lo invisible. Al respecto, identifican que los CTS de Bajo Umbral ofrecen prestaciones para cubrir necesidades básicas y proporcionan un apoyo psicosocial mínimo, que no contribuye significativamente a la superación calle. Además, estos dispositivos sociales limitan la socialización, disminuyendo con ello el desarrollo de aspiraciones de superación.

Por otro lado, se identifica que el sistema de cupos de los CTS posibilita la segregación y genera la percepción de discriminación. Las personas en situación de sinhogarismo se afectan al ver privilegiadas a determinadas personas en detrimento de otras, lo cual lesiona sus derechos humanos al no acceder a los dispositivos, lo cual contraviene las obligaciones positivas adquiridas por el Estado de Chile como indica Abramovich, (2006b) citado en Giménez & Valente (2010).

Según Moscovici (1979), citado en Mora (2002), las representaciones sociales de las personas en situación de sinhogarismo proporcionan explicaciones sobre su realidad cotidiana. En este sentido, los Centros Temporales de Alto Umbral (CTS) se perciben como espacios que contribuyen de manera significativa a la superación de la situación de calle. A diferencia de dispositivos anteriores, estos centros ofrecen apoyo psicosocial continuo, facilitando la vinculación de las personas sin hogar con otros servicios que forman parte del mesosistema, lo que permite fomentar la autonomía y el ejercicio de derechos fundamentales por parte de los participantes (Bronfenbrenner, 1987).

En relación con la valoración de las *Prestaciones Sociales en los Centros Temporales* para la Superación (CTS), según las proposiciones, valoraciones y creencias de los participantes como señala Moscovici (1979), citado en Villarroel (2007), se observa que estas resultan insuficientes y no cubren completamente las necesidades básicas de los usuarios, lo que repercute en las condiciones mínimas para iniciar procesos de intervención efectivos.



En otras palabras, las personas sin hogar indican que estas prestaciones limitan sus procesos de superación. Además, se observa que los participantes no suelen expresar quejas ni opiniones directas sobre este tema, a pesar de sentir inconformidad con las prestaciones que perciben como esfuerzos mínimos. Sin embargo, las personas en situación de calle valoran los servicios proporcionados por los dispositivos, ya que les permiten satisfacer necesidades urgentes que no podrían cubrir habitando en la calle.

Se evidencia así la urgente necesidad por mejorar y adaptar dichas prestaciones a las necesidades sentidas por los usuarios, lo cual reviste un gran valor a nivel de protección de derechos fundamentales. Este aspecto, señala Giménez & Valente (2010) debe representar un desafío sociopolítico, técnico y práctico que permita avanzar desde los enunciados éticos expuestos en los instrumentos internacionales al reconocimiento de estas personas en calle como titulares y personas de pleno derecho.

Los participantes identifican claramente el modelo utilizado en Chile para abordar el fenómeno del sinhogarismo, conocido como "la escalera de superación", un enfoque tradicional que prioriza el tratamiento para maximizar la autonomía de los participantes, como indican Greenwood, Stefancic y Tsemberis (2013), citados en Cartoixa & Llobet (2016). En este sentido, se ha observado que los participantes perciben una comunicación limitada o una falta de trabajo en red entre los diferentes dispositivos calle, lo que resulta en una desconexión entre los programas y complica las derivaciones así como el abordaje de los casos cuando estos se trasladan de un dispositivo a otro, lo cual es relevante por cuanto cada peldaño del modelo representa un microsistema para los usuarios donde pueden desarrollar sus autonomías, por lo que la falta de coordinación entre los CTS afecta la superación efectiva de estos (Bronfenbrenner, 1987).



La situación identificada, advierte la urgente necesidad de trabajar en forma articulada frente al fenómeno, ya que dicha coordinación contribuye a evitar el retorno de las personas sin hogar a calle y quedar expuestos a las carencias propias del sinhogarismo, resulta imperativo promover también una mayor coordinación intersectorial con el exosistema como instituciones de salud, establecimientos educacionales y políticas locales que contribuyan a derribar prejuicios y otorgar opciones de desarrollo a estas personas, aquello contribuiría al libre ejercicio de los derechos humanos para fortalecer sus autonomías como sujetos de derecho Bronfenbrenner (1987).

Como plantea Paéz (1987) citado en Mora (2002), las representaciones sociales suelen gestarse en momentos de crisis y conflictos y se componen de ideas y creencias compartidas por el grupo social, estas representaciones pueden servir de guía conductual. Por medio de estas, se identifica que los participantes perciben la movilidad laboral de los profesionales como un factor negativo que entorpece sus procesos de superación, altera su estabilidad y la dinámica de los dispositivos, con todo ello se afecta la atención que ofrecen estos programas sociales.

Estas representaciones orientan la conducta de los participantes, y frente a estas situaciones de crisis se identifica que algunos usuarios por el desconcierto que genera la pérdida repentina de una persona significativa incurrir en comportamientos disruptivos que afectan negativamente la convivencia en los CTS, al respecto se divisan conflictos interpersonales entre usuarios y también con los profesionales del equipo de trabajo.

Por otro lado, se identifica un gran déficit en las opciones de capacitación de los equipos profesionales, lo que limita las herramientas disponibles para trabajar con la diversidad de perfiles y sus diferentes necesidades. Contar con una mayor capacitación posibilita una comprensión más profunda de la realidad de las personas en calle con las que los profesionales trabajan, aspecto de gran relevancia para otorgar una atención integral.



En este sentido, la falta de capacitación repercute en las capacidades de los profesionales, para adaptar sus intervenciones a las necesidades individuales de los usuarios, afectando no tan solo la intervención con los participantes sino también la efectividad de los programas y servicios ofrecidos por los Centros Temporales para la Superación. En definitiva, se evidencia un necesario fortalecimiento de espacios de capacitación profesional, que incluya aspectos de salud mental, inserción laboral y promoción de integración social.

Una formación adecuada permite abordar de manera eficaz situaciones de crisis, y promover una intervención respetuosa de las particularidades de cada individuo, todo lo cual contribuye significativamente a la integración social de las personas en situación de sinhogarismo, facilitando el acceso a las oportunidades que ofrece el mesosistema a través de las prestaciones que ofrecen las redes de protección que lo componen (Bronfenbrenner, 1987).

Según Moscovici (1979) citado en Mora (2002) respecto de su hipótesis de polifasia cognitiva, identifica dos aspectos relevantes como la analogía, que agrupa nociones comunes en una categoría como ocurre con la relevancia que los participantes le otorgan al concepto "*vínculo*". De este emerge el otro aspecto de esta hipótesis, es decir, la compensación que se refiere a la organización de relaciones de juicio para identificar significaciones. El vínculo recibe gran valoración, su creación implica tiempo, respeto, confianza y permite la consecución de los procesos de superación del sinhogarismo, revelando su importancia en las relaciones entre participantes y profesionales.

Los participantes en tanto sujetos sociales crean representaciones sociales como resultado de su subjetividad individual que se configura por medio de su interacción dinámica con el entorno como señala Moscovici (1988), y por su intermedio es posible indagar en las significaciones que le atribuyen al concepto. Al respecto se identifican desafíos en la creación y mantenimiento de estos



vínculos, así como las consecuencias negativas de su ruptura, destacando la necesidad de garantizarlos como elemento fundamental en el desarrollo de sentido de pertenencia.

Por otro lado, se observan limitantes en la creación de “vínculos”, ya que con frecuencia las personas en situación de calle desconfían de los profesionales percibiéndolos como personal remunerado más que promotores de derechos. Sin embargo, pese al tiempo que toma la construcción de este, su importancia radica en la capacidad de impulsar los procesos de superación, permitiendo abordar temas sensibles como vulneraciones de derecho. Lo anterior, posibilita avanzar en los objetivos de los planes de intervención individual de los participantes con una lógica respetuosa de la dignidad e individualidad de los sujetos, promoviendo la protección de sus derechos humanos.

De acuerdo con lo que plantea Giménez & Valente (2010), este aspecto debe considerarse en las políticas públicas y ampliar la durabilidad de los procesos de intervención para responder a la necesidad de alcanzar mayor bienestar social para estas personas, ello bajo la perspectiva de los derechos humanos en reconocimiento explícito del marco normativo internacional. Por otro lado, se observa que la ruptura del vínculo acarrea consecuencias significativas, generando la pérdida de la motivación de los participantes por superarse y al mismo tiempo mengua la confianza en los CTS como dispositivos protectores de derechos fundamentales.

En el trabajo de los Centros Temporales, se identifican **Obstaculizadores**, los cuales pueden constituir vulneraciones de derecho humanos, es así como estas situaciones permiten conocer una serie de elementos que afectan el resguardo y la promoción de los derechos humanos en los diferentes dispositivos calle. Estos obstáculos se dividen en cuatro áreas críticas: *capacitación profesional, temporalidad de la intervención, trato digno y acceso a prestaciones.*



Las personas en situación de calle, según Moscovici (1979) citado en Villaroel (2007), construyen sus representaciones sociales a través de la objetivación, lo que les permite formar un esquema conceptual ante las situaciones que enfrentan. De este último, se identifica la ausencia de oportunidades de capacitación profesional lo cual dificulta el abordaje del sinhogarismo, complejizando el trabajo con la diversidad de perfiles de individuos en esta situación, aquello resalta el carácter multidimensional del fenómeno social.

Este déficit en capacitación profesional se percibe como un obstáculo que contribuye a una gestión deficiente de situaciones de crisis en los CTS. Además, se observa un descuido en el seguimiento de los planes de atención individual debido a la constante rotación de profesionales, lo que impacta negativamente en la continuidad y efectividad de la asistencia brindada a estas personas vulnerables.

Por medio de la objetivación a la que alude Moscovici (1979) citado en Villaroel (2007), la cual responde a la necesidad de hacer familiar un fenómeno extraño reconocido por el colectivo volviendo con ello operativas sus representaciones sociales, es que las personas en situación de calle logran identificar obstaculizadores de la realidad inmediata en la que se desenvuelven, en este caso en los microsistemas que constituyen los CTS (Bronfenbrenner, 1987). En este sentido, se advierte que la *temporalidad de la intervención* predefinida por la política social resulta insuficiente para todos los casos debido a la complejidad de situaciones que deben abordarse en sus planes de intervención.

Esto representa un importante obstáculo para su avance, ya que dificulta que los participantes se adapten y colaboren en la creación de planes de intervención efectivos. La limitación temporal con la que se abordan sus procesos dificulta la superación de estereotipos y prejuicios arraigados, presentes incluso entre los propios participantes, respecto a su realidad. Esta falta de tiempo obstaculiza la construcción de confianza y el desarrollo de sus capacidades autónomas, necesarias



para que puedan reclamar sus derechos humanos (Giménez & Valente, 2010). En otras palabras, el tiempo limitado para interactuar con los participantes impide la profundización de las problemáticas subyacentes, y derribar los prejuicios que presentan respecto de su situación en calle los cuales pueden perpetuar visiones sesgadas sobre la situación de calle y las capacidades que poseen para afrontar la problemática e iniciar un proceso de superación.

El *trato digno* también es percibido como un desafío para las personas en situación de calle especialmente en los CTS de Bajo Umbral, se observa que los profesionales presentan dificultades para abordar la diversidad de perfiles. Por otro lado, se revelan prejuicios de estos hacia los participantes identificando una carencia de habilidades para ofrecer un trato digno como establece la política social que aborda la problemática, esta situación afecta la consolidación de vínculos positivos y relaciones empáticas en la intervención (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020).

Finalmente, se identifica las dificultades en la *accesibilidad a los servicios* como un obstáculo que lesiona estructuralmente los derechos de este grupo de personas en situación de sinhogarismo. La existencia de un sistema de cupos en los CTS limita el acceso a los servicios, dejando a algunas personas fuera de las prestaciones y sumado a la carencia de difusión de los dispositivos, esta situación incrementa la vulnerabilidad social de las personas sin hogar.

Esta dificultad en el acceso a servicios, también se percibe por parte del sistema de salud público donde las personas en situación de calle suelen percibirse discriminados por los profesionales al reconocerse personas en situación de calle, aquello implica violencia institucional afectando la protección de derechos humanos y su libre ejercicio en cuanto sujetos de pleno derechos como señalan Giménez & Valente (2010).



## **DIMENSIÓN 2: REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL RESGUARDO DE DERECHOS HUMANOS.**

En lo concerniente a las Representaciones Sociales sobre el Resguardo de Derechos Humanos, las personas en situación de calle identifican una serie de aspectos cruciales sobre promoción, protección y vulneración de los derechos humanos que se presentan en el fenómeno social.

En primer lugar, en cuanto a la *Promoción de Derechos Humanos*, se observa un déficit en la capacidad de los Centros Temporales para transmitir y proporcionar información sobre derechos fundamentales de manera equitativa, lo cual constituye un gran desafío como indican Güendel (2003), OACDH (2004) citados en Giménez & Valente (2010).

Se observa un sesgo en el traspaso de información sobre derechos fundamentales por parte de profesionales, privilegiando casos que encajen en el perfil calle tradicional. Esto deja a personas con características diferentes al perfil calle normativo desprovistas de información, vulnerando sus derechos, con una percepción de favoritismo y selectividad en la intervención (Moscovici, 1988), todo lo cual resulta discriminatorio para aquellas personas que no acceden a este tipo de información en los CTS.

En los Centros Temporales para la Superación de Bajo Umbral, la promoción de derechos humanos se enfoca en las necesidades individuales de los participantes evitando su tratamiento en forma grupal para impedir su revictimización. Sin embargo, solo cuando los profesionales detectan una vulneración de derechos compartida por las personas sin hogar, se llevan a cabo acciones grupales como charlas o talleres de baja complejidad, abordando temas que incluyen el derecho al trabajo, la



no discriminación, el acceso a la información, la prevención de la violencia y los derechos sexuales y reproductivos.

De la integración de conceptos cognitivos de los participantes como plantea (Moscovici, 1979) citado en Mora (2002), se identifica una baja frecuencia de acciones de promoción en los CTS, lo que impide una continuidad en el abordaje de los derechos humanos, lo cual tiene un efecto negativo ya que obstaculiza que los participantes retengan y apliquen los conocimientos adquiridos limitando el ejercicio de sus derechos humanos. Además, en los CTS de Bajo Umbral, los temas que permiten la promoción de derechos suelen ser impuestos por los profesionales o actores externos que prestan apoyo para dicha difusión.

La opinión de los participantes, por medio de la cual expresan su postura sobre la promoción de derechos, tal como lo señala Moscovici (1979) citado en Mora (2002), pone de manifiesto la necesidad de abordar también la promoción de los derechos de las personas con discapacidad en calle, así como a las que pertenecen a la diversidad sexual, debido a las graves vulneraciones que experimentan al encontrarse en situación de sinhogarismo. Además, destacan la importancia de contar con mayor capacitación profesional en los CTS, aquello les permitiría un trabajo con base en diversos enfoques en los procesos de superación, respetando la dignidad de estas personas y facilitando con ello la promoción y protección de sus derechos humanos.

Con relación a la ***Protección de los Derechos Humanos*** de las personas sin hogar, se evidencia una distinción entre los Centros Temporales para la Superación (CTS) de Bajo y Alto Umbral. Sobre estos últimos, las personas en situación de calle tienen una percepción positiva respecto de la protección de derechos humanos por los CTS de Alto Umbral reconociendo el trato digno, la prevención de la violencia contra las mujeres, y también el esfuerzo profesional para prestar una intervención psicosocial integral con cada persona (Moscovici, 1979 citado en Mora, 2002).



Las representaciones sociales en tanto forma presistemizada del discurso de sentido común como indica Páez (1987) citado en Mora (2002), sobre la protección de los derechos humanos, resaltan la necesidad urgente de contar con profesionales mejor capacitados para abordar el fenómeno del sinhogarismo, especialmente debido a los cambios en los perfiles de las personas en situación de calle en el Gran Concepción. Para atender sus necesidades respetando su individualidad y garantizar el ejercicio de sus derechos humanos, es imprescindible disponer de personal altamente capacitado para brindar apoyo psicosocial y cubrir sus necesidades básicas.

Los Centros Temporales tanto los de bajo y alto umbral, contribuyen a la protección de los derechos vinculando a las personas en situación calle con la red de protección social, para lo cual en oportunidades se realizan acompañamientos por los profesionales lo que permite la interacción de diferentes microsistemas en un mesosistema más amplio (Bronfenbrenner, 1987), donde es posible alcanzar acuerdo sobre lógicas de intervención y acceso a prestaciones, aquello permite ampliar las oportunidades de superación y desarrollo de autonomías en las personas en situación de sinhogarismo, un ejemplo de aquello son las gestiones en los Centros de Salud Primaria, como los Centros de Salud Familiar (CESFAM).

Según Moscovici (1988), la interacción con diversos espacios y contextos permite a las personas en situación de calle enriquecer sus percepciones sobre su realidad. Esto conlleva a que perciban los CTS de Bajo Umbral como esfuerzos insuficientes del Estado para abordar su problemática. Estos dispositivos son valorados negativamente debido a su incapacidad para garantizar una protección eficiente de los derechos fundamentales. Como resultado, las personas en situación de sinhogarismo se ven a sí mismas como objetos de derecho, careciendo de autodeterminación y considerándose necesitadas de cuidado y protección, lo que ignora su condición de sujetos de derechos.



Esto último se relaciona con el estudio de Seidmann, Di Iorio, Rigueiral y Gueglio (2016), quienes mencionan que, al incluir el cuidado como categoría para abordar vulneraciones psicosociales con PSC en entornos urbanos, surgen desafíos e interrogantes. Su investigación reveló que las prácticas de cuidado en servicios para personas sin hogar en Argentina eran percibidas como irresponsables, poco claras y con falta de adecuación personal. La inestabilidad emocional en las relaciones sociales temporales que se suscita en dichos programas sociales las convierte en receptores pasivos de cuidado, muy similar a lo que se advierte del trabajo desarrollado en los CTS de Bajo Umbral del Gran Concepción.

Por otro lado, los Centros Temporales para la Superación de Bajo Umbral se centran principalmente en proporcionar atención asistencialista para cubrir las necesidades básicas, sin abordar las vulnerabilidades subyacentes que llevan a las personas a iniciar su trayectoria en la calle. Según Moscovici (1988), las personas en situación de calle adaptan su comportamiento según el rol que desempeñan en distintos entornos. No obstante, en estos programas, los participantes perciben una falta de oportunidades para participar, expresar sus opiniones e involucrarse en asuntos que les afectan. En contraste, los CTS de Alto Umbral ofrecen algunos espacios de participación social, como asambleas. Sin embargo, estos espacios también son considerados insuficientes e inseguros, ya que suelen surgir conflictos interpersonales difíciles de gestionar por los profesionales.

Esto también se observa en España a través de los hallazgos de Cordero-Ramos y Muñoz-Bellerín (2021), su investigación revela que, en cuanto a las iniciativas para garantizar la efectividad de los derechos humanos, las instituciones no consideran las opiniones y expresiones de las personas en situación de sinhogarismo hecho que fue constatado a lo largo del estudio, advirtiendo que la mayoría de las mujeres sin hogar declararon no tener opciones ni oportunidades reales para decidir



sobre su futuro inmediato, reconociendo que las restricciones para tomar decisiones son una constante en su ciclo vital por lo que se cuestionan el rol que ocupan en la sociedad.

Esta situación permite abrir el debate sobre la eficacia real de las iniciativas públicas para proteger los derechos fundamentales de las personas en situación de sinhogarismo. El hecho de que sus voces no sean consideradas por las instituciones es un indicador de exclusión social por parte de estos dispositivos, lo que refuerza la marginalización y perpetúa su ciclo de invisibilidad y deshumanización. Impedir que estas personas tomen decisiones sobre las situaciones que les afectan es una violación a los principios básicos de dignidad humana y autodeterminación.

Esta exclusión entorpece la adherencia de las personas en situación de calle a estos dispositivos. Según Moscovici (1988), las personas crean y reconstruyen representaciones sociales que les permiten dar coherencia a su realidad. Así, perciben estos programas como lugares normativos cuyas indicaciones deben respetarse sin considerar que, al habitar la calle, las personas en situación de sinhogarismo se despojan de muchos hábitos y normas de uso y trato social.

La carencia de espacios normativos en los programas de apoyo a las personas en situación de calle responde a un enfoque centralizado en la creación de políticas sociales. Este enfoque rigidiza los procesos de intervención, basándolos en pautas predefinidas para una “persona calle tipo”, sin considerar las particularidades de los individuos en situación de sinhogarismo en el Gran Concepción.

Además, se percibe que los programas que se vinculan con la realidad de las personas en situación de calle o Red Calle operan para cumplir con las exigencias gubernamentales, ignorando las necesidades reales de los usuarios. Este enfoque descuida los planes de intervención psicosocial, lo que dificulta la protección de los derechos humanos (Moscovici, 1979, citado en Mora, 2002).



Otra limitante identificada en la protección de los derechos humanos es la falta de seguimiento una vez que las personas concluyen sus procesos de superación. Esta ausencia de seguimiento impide que las personas reciban el apoyo necesario para salvaguardar sus derechos al integrarse en la sociedad. Como resultado, muchos participantes retoman su vida en la calle o recaen en problemas de consumo problemático que los llevaron allí en primer lugar.

En cuanto a dichas *Vulneraciones de Derechos Humanos*, se constata determinadas situaciones vejatorias que se suscitan desde etapas tempranas en el ciclo vital de las personas en situación de calle, entre ellas destaca la violencia intrafamiliar, abuso sexual, el abandono, la explotación infantil y narcotráfico en sus microsistemas, e incluso el consumo problemático de sustancias ilegales. Todo ello revela el complejo contexto en el que se desarrollan estas personas permitiendo relevar la multidimensionalidad del fenómeno y para lo cual se crea la política pública que busca hacer frente a esta problemática como indica el Ministerio de Desarrollo Social (2015).

Para Bronfenbrenner (1987), el microsistema, como son las familias de las personas en situación de sinhogarismo constituye un patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta, por lo que la presencia de actividades negativas promueve vulneraciones que suponen riesgo para su salud y también para una integración social positiva, ya que estos sujetos se vinculan desde temprana edad al mundo delictual.

El entorno, según señala Bronfenbrenner (1987), constituye un sitio que permite que la persona pueda interactuar cara a cara de forma directa. Por ende, para las personas en situación de calle este contexto corresponde a la familia o el Centro Temporal que utilice para pernoctar, los cuales transmiten un conjunto de creencias, valores, ideas que configuran sus representaciones sociales sobre el fenómeno del sinhogarismo, como señala Moscovici (1979) citado en Mora (2002).



En cuanto a las vulneraciones asociadas al fenómeno de la situación calle, las personas en situación de sinhogarismo identifican que lo más duro es carecer de un lugar seguro donde pernoctar, en este sentido aquello los expone a microsistemas peligrosos ligados al mundo delictual en donde buscan suplir necesidades básicas como el acceso a agua, alimentación, vivienda y abrigo. Al verse marginados y desprovistos de todo recurso y oportunidad, para afrontar esta situación recurren a microsistemas insanos y peligrosos, contextos delictuales que los exponen y que significan un alto riesgo para su integridad todo lo cual representa un gran daño psicosocial (Bronfenbrenner,1987).

Respecto de las vulneraciones de derecho humano se evidencian situaciones que se suscitan dentro de los Centros Temporales para la Superación, aquello responde a fallas estructurales revelando la imperativa necesidad de robustecer esta política pública con la finalidad de garantizar los derechos fundamentales de esta población como un acto de respeto y cumplimiento al marco internacional de derechos humanos como señala Vargas (2020).

Estas vulneraciones, aluden a las siguientes situaciones, se observa un trato diferenciado según la característica de los sujetos, es decir, los profesionales trabajan con aquellas personas que más características tengan respecto del perfil calle normativo, afectándose aquellos participantes con características diversas como se indicó anteriormente. Otro aspecto relevante, dice relación con una gestión inapropiada de la farmacología para el manejo de situaciones en crisis, se observa la entrega de fármacos por profesionales que no pertenecen al ámbito de la salud, aquello supone un riesgo notable para la seguridad e integridad de dichos sujetos.

Se identifica, conductas y comentarios discriminatorios hacia las personas en calle pertenecientes a las minorías sexuales, ello en desmedro de su autoestima y seguridad dentro de los establecimientos de los CTS, aquello simboliza según sus representaciones sociales vulneraciones de derechos que menoscaban su proceso de superación dentro de dichos dispositivos (Moscovici, 1988).



La inadecuación de las prestaciones ofrecidas por los Centros Temporales para la Superación conduce a que los profesionales utilicen sus propios recursos para suplir las deficiencias, en un esfuerzo por prevenir violaciones de derechos básicos como la alimentación de los residentes. Lamentablemente, las discrepancias de los usuarios con los servicios disponibles suelen ser interpretadas erróneamente, resultando en la salida prematura de individuos sin que se concluyan los planes de intervención, lo que constituye una negligencia en la salvaguarda de sus derechos fundamentales y representa una clara vulneración de estos.

Asimismo, las deficiencias estructurales de algunos CTS propician el hacinamiento, la exposición a riesgos y la posibilidad de robos internos, agravado por la ausencia de protocolos adecuados. Este panorama se ve exacerbado por el temor a represalias al denunciar tales situaciones, lo que contribuye a un clima de vulnerabilidad y percepción de indefensión en la protección de los derechos fundamentales de esta población vulnerable contraviniendo según Rodríguez y Lerner (2007) citados en Giménez & Valente (2010), las ideas centrales del enfoque de derechos humanos contemplado en la política pública, afectando con ello el bienestar social de este grupo de personas.

### **Objetivo específico N° 3:**

*Develar los significados atribuidos a las acciones de promoción y protección de los derechos humanos por parte de los CTS del Gran Concepción en atención a la superación de la situación calle desde la perspectiva de los profesionales del área.*

## **DIMENSIÓN 1: REPRESENTACIONES SOCIALES EN TORNO A LA SUPERACIÓN CALLE.**

Las representaciones sociales en torno a la superación calle que tienen los profesionales permiten conocer las ideas que estos actores sociales poseen respecto de *la conceptualización de las*



*personas en situación de calle*, en este sentido se revelan aspectos importantes para comprender la complejidad de esta población vulnerable, así como las reales necesidades que presentan este grupo de personas en extrema vulnerabilidad social (Moscovici, 1988).

La significación que los profesionales atribuyen a las personas en situación de calle permite describirlas como un grupo de personas excluidas socialmente, privadas de recursos materiales y de oportunidades que les impide ejercer sus derechos humanos, lo que genera en ellos una baja valoración personal (Villaroel, 2007).

De sus representaciones sociales, y la significación que le atribuyen en concordancia con lo planteado por Mora (2002), los profesionales identifican que muchas personas en situación de calle se caracterizan por haber experimentado vejaciones desde temprana edad desarrollándose en entornos inseguros y disruptivos, constatando un aumento de personas jóvenes en situación de sinhogarismo, muchas de las cuales inician trayectoria calle luego de haber finalizado un proceso en los sistemas de protección de la niñez, quedando en una desprotección extrema al finalizar el mismo.

Al explorar la conceptualización de las personas en situación de calle, algunos profesionales coinciden con la *definición normativa* empleada por la política pública (Ministerio de Desarrollo Social, 2015), y los describen como personas sin un lugar físico donde pernoctar y resguardarse, carentes de recursos para solventar sus necesidades básicas y que habitan en espacios públicos. Sin embargo, asocian a estas personas ciertos elementos como el consumo de alcohol y drogas, experiencias de violencia intrafamiliar, carencias materiales extremas y, mínima o inexistente red de apoyo familiar.

Pese a ello, del conjunto de conceptos que componen las representaciones sociales de los profesionales como señalan Moscovici & Farr (1984) citado en Mora (2002), conceptualizan a las



personas en situación de calle como sujetos de derecho que se encuentran en una situación transitoria de vulnerabilidad social y que, puede ser abordada a través de programas sociales como los Centros Temporales para la Superación. También les reconocen la capacidad de recuperar su autonomía y llevar una vida independiente, destacando la importancia de la resiliencia como un elemento clave para comenzar procesos de superación.

Uno de estos conceptos, que responde a un conocimiento específico (Villaroel, 2007), alude a lo que los profesionales llaman "*calle dura*", que se identifica como una realidad de extrema vulnerabilidad social caracterizada por la desprotección de las personas en situación de sinhogarismo y falta de acceso a servicios básicos, así como también a las prestaciones sociales del subsistema de seguridad y oportunidades, por lo que se trata de personas con un alto riesgo psicosocial que afecta su salud en general impidiéndoles alcanzar algún grado de bienestar social.

De acuerdo con Makova (2006) citado en Villaroel (2007), a partir de las representaciones sociales que constituyen el conocimiento del sentido común activo, se puede observar una clara distinción entre las personas en situación de sinhogarismo. Por un lado, se encuentran aquellas personas en situación de calle que se relacionan con los CTS en tanto dispositivos que protegen sus derechos humanos y por otro, se identifica a individuos que experimentan la llamada "calle dura", la faceta más cruda de este fenómeno.

Según Moscovici (1979) citado por Villaroel (2007), dicha noción representa la confrontación directa con condiciones de extrema vulnerabilidad social. En este sentido, las personas que se encuentran en "calle dura" se hallan completamente desposeídas de derechos, muchas veces sin presencia en registros institucionales, y se ven obligadas a habitar lugares como calles, cerros, playas o rucos improvisados con residuos con el objetivo de resguardarse del frío en entornos inapropiados.



Además, se observa que algunas personas se mantienen en esta situación de sinhogarismo por decisiones personales y en otros casos, se advierte desatención de la red calle poniendo de manifiesto una clara falla estructural. Esta situación, contraviene las obligaciones internacionales a las cuales el Estado de Chile se ha obligado para responder y otorgar dignidad a las personas que enfrentan la situación calle revelando la complejidad del abordaje de esta problemática (Vargas, 2020).

Por ello, los profesionales resaltan la urgencia de abordar las causas individuales y sistémicas que llevan a las personas a iniciar trayectoria calle y experimentar la calle dura, advirtiendo también la necesidad de desarrollar estrategias intersectoriales con los demás sistemas (microsistemas, mesosistema y exosistema) y con ello brindar un apoyo equitativo frente a este fenómeno social en atención a los estímulos que supone el ambiente ecológico que postula Bronfenbrenner (1987).

## **DIMENSIÓN 2: REPRESENTACIONES SOCIALES EN TORNO A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES.**

Al explorar la *socioeducación en derechos humanos* destinada a personas en situación de calle, del pensamiento particular de conocimiento de los profesionales que sirve de base para conocer sus representaciones sociales como señala Banchs (1984) citada en Mora (2002), se percibe que estas iniciativas poseen un valor fundamental para fortalecer y empoderar a este colectivo, permitiéndoles así ejercer sus derechos humanos de manera efectiva.

Las acciones de socioeducación implementadas en los Centros Temporales para la Superación (CTS) cumplen un papel primordial al informar y educar a los participantes, dado que muchos de ellos han sido privados del derecho a la educación. Esta carencia limita sus oportunidades



de acceder a prestaciones y, por ende, a servicios sociales que impulsan el bienestar integral de las personas en situación de sinhogarismo.

A través de las representaciones sociales de los profesionales en torno a un conjunto de ideas que forman parte del sentido común acerca de los derechos humanos (Moscovici, 1988), se observa que, debido a la interdependencia existente entre los derechos fundamentales, la vulneración de uno de los derechos de las personas en situación de sinhogarismo puede desencadenar la violación de otros, conforme a la perspectiva de Casal (2008) citado en Giménez & Valente (2010). Este fenómeno contribuye a la vulnerabilidad y exclusión social a la que están expuestas las personas en situación de calle. Por tanto, se destaca la importancia crucial de la socioeducación como un elemento esencial en la protección y ejercicio de derechos, dado que el conocimiento posibilita el desarrollo de estrategias para ejercerlos en su vida cotidiana.

Por otro lado, se observa que los profesionales deben reeducar y reforzar los conocimientos sobre derechos fundamentales en forma continua con las personas en situación de sinhogarismo, incluso con aquellas que llevan más tiempo de intervención y poseen cierto grado de conocimiento para su ejercicio. Sin embargo, conocer sus derechos no basta puesto que, a su salida de los CTS se identifica escasez de oportunidades para una superación efectiva.

Por ello, el proceso de reeducación de derechos es crucial para empoderar a este grupo social, en cuanto sujetos de derecho poseedores de la dignidad humana la cual permite exigir los derechos fundamentales como plantea Vargas (2020), en atención al marco internacional de derechos humanos.

Otro aspecto crucial en relación con la socioeducación de los derechos humanos, observado a través de las representaciones sociales de los profesionales en cuanto ideas que subyacen y dominan su sentido común Moscovici (1979) citado en Mora (2002), radica en las diferentes estrategias



utilizadas en los Centros Temporales para la Superación (CTS). Se observa que, en los CTS de Bajo Umbral, se opta por un enfoque individual que se adapta a las necesidades particulares de cada participante, utilizando herramientas como trípticos informativos y sesiones personalizadas, evitando estrategias grupales de socioeducación de derechos con el fin de prevenir situaciones de revictimización.

Por otro lado, en los CTS de Alto Umbral, como Residencias y Casas Compartidas, se promueve un abordaje grupal a través de talleres socioeducativos sobre derechos humanos. Estas prácticas fomentan un mayor reconocimiento y ejercicio de los derechos, cruciales para los procesos de superación y reintegración social de los participantes. Los profesionales, destacan la relevancia de actividades en grupo ya que fortalece el sentido de comunidad y el apoyo mutuo entre las personas en situación calle, lo cual fortalece el resguardo de sus derechos humanos.

En última instancia, pese a la baja frecuencia con que se desarrolla socioeducación de derechos en los CTS con este grupo social. Las estrategias de socioeducación se consideran instrumentos clave para fomentar y proteger los derechos humanos. En este contexto, el respeto a la dignidad de cada individuo y su reconocimiento como portadores de derechos surgen como pilares fundamentales para salvaguardar y promover estos derechos en concordancia con la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Asamblea General de la ONU, 1948).

Respecto de las acciones de *resguardo de los derechos humanos* de las personas en situación de calle en los Centros Temporales para la Superación, de las representaciones sociales de los profesionales (Moscovici, 1988), se observan algunos elementos importantes. Al respecto, se evidencia un cambio significativo en la protección de los derechos humanos de las personas en situación de calle desde el momento en que ingresan a los Centros Temporales, puesto que se brinda



una respuesta inmediata a sus necesidades básicas más urgentes, al proporcionar alimentación y un espacio seguro donde pernoctar lo cual contribuye a mejorar su calidad de vida significativamente.

Se observa que la ayuda inicial de los CTS se enfoca principalmente en una lógica asistencial, lo cual no promueve adecuadamente la autonomía de las personas sin hogar. No obstante, a medida que progresa la intervención y se establece un plan de atención personalizado con objetivos co-construidos, las acciones abandonan esta perspectiva asistencial para dar paso a estrategias que fomenten la autonomía de las personas en situación de calle. Esto les permite conectarse de manera independiente con otros microsistemas como lugares de trabajo, donde puedan obtener recursos para llevar una vida autónoma tras completar sus procesos de superación (Bronfenbrenner, 1987).

Este plan de intervención individual, que guía los procesos de superación y protege sus derechos, posibilita en oportunidades la revinculación familiar con algunos participantes ampliando su red de apoyo, se habilitan espacios laborales, se acompaña en la revinculación con otros servicios como salud general y mental, aunque esto último se da con serias dificultades. Finalmente, se percibe con gran importancia el rol que desarrollan los profesionales en la protección de los derechos humanos, ya que actúan como facilitadores en su reivindicación amparando el respeto de su calidad de derechos en concordancia con los planteamientos de Vargas (2020).

Este abordaje integral del fenómeno que promueve la protección de derechos fundamentales y permite encaminar a los participantes a un proceso de superación, se condice con lo que plantean Fenoy-Garriga, Zango-Martín & Silva (2021), quienes indican que las ocupaciones más significativas son aquellas vinculadas con la participación social puesto que promueven vínculos y redes de apoyo mutuo, también ocupaciones creativas ya que les permite indagar sobre sus potencialidades, así como sobre el manejo emocional y, por último, ocupaciones relacionadas con las nuevas tecnologías.



En este sentido, se debe articular estrategias que potencien la motivación de estas personas para incluirse en el mundo laboral, ya que aquello es un aspecto fundamental para retomar proyectos de vida y desarrollar autonomías necesarias para una vida independiente, desarrollando en el proceso redes de apoyo, sentido de pertenencia y el desarrollo de hábitos positivos que contribuyen a mejorar su calidad de vida en atención a una integración social efectiva.

Por otro lado, y a pesar de lo señalado, al conocer la percepción de los profesionales, podemos identificar *desafíos en la protección de los derechos* de las personas sin hogar. En primer lugar, se percibe una falta de abordaje adecuado de los prejuicios hacia esta población, incluso por parte de algunos profesionales. Asimismo, es urgente mejorar el acceso a servicios de salud, especialmente en el campo de la salud mental para tratar temas como el consumo de alcohol y drogas, entre otros. Estos aspectos evidencian una conexión insuficiente entre las distintas instituciones que forman el mesosistema el cual impacta a este grupo de individuos, tal como lo plantea Bronfenbrenner (1987).

Por medio de las representaciones sociales sobre derechos fundamentales por parte de los profesionales, se advierte una carencia en las capacitaciones de los equipos lo cual constituye un desafío significativo, por lo que, se revela la imperativa necesidad de contar con espacios de capacitación para garantizar la protección de los derechos de estas personas y evitar incurrir en actos negligentes por no poseer una capacitación adecuada.

Un desafío clave identificado, dice relación con mejorar el acceso a educación para estas personas, inyectar recursos (humanos/materiales) a la política social para asegurar los elementos necesarios para trabajar intervenciones con este grupo social y otorgar prestaciones adecuadas, además de fortalecer la promoción y posibilitar un mayor bienestar social para estos sujetos.



Se identifica que avanzar en estos desafíos, permitiría mejorar la protección de los derechos fundamentales de estas personas sin hogar, y evitar su retorno a trayectoria calle. Finalmente, también se observan como desafíos prioritarios el fortalecer y potenciar el trabajo en red con otros servicios partes del mesosistema (Bronfenbrenner, 1987), así como también ampliar la cobertura de los CTS para otorgar en forma equitativa la posibilidad de superarse a toda persona en situación calle del Gran Concepción.

A pesar de los esfuerzos realizados por los equipos profesionales de los Centros Temporales para la Superación (CTS) para abordar el fenómeno del sinhogarismo con la diversidad de personas en situación de calle y sus necesidades particulares, se identifica un déficit significativo en el abordaje adecuado de esta problemática social. A través de los discursos de ambos actores sociales vinculados a estos dispositivos calle, se observa que no se logra garantizar la igualdad en el ejercicio de los derechos humanos para este grupo de personas, a pesar de contar con un marco jurídico internacional que obliga a los Estados a garantizar los derechos humanos y cumplir con esta responsabilidad. En la práctica se advierten numerosos desafíos como se ha indicado precedentemente.

En este sentido, lo anterior coincide con lo argumentado por Cordero-Ramos & Muñoz-Bellerin (2021), respecto a la situación de las mujeres que experimentan sinhogarismo en España. Las autoras señalan que, a pesar de vivir en una sociedad democrática, las mujeres sin hogar continúan viendo vulnerados sus derechos humanos. A pesar de la existencia de políticas públicas en España, estas no logran asegurar la igualdad de condiciones para las mujeres en comparación con los hombres, quienes sufren de manera más pronunciada las consecuencias del sinhogarismo y la consiguiente exclusión social. Esto repercute directamente en el trato equitativo de las personas sin hogar en los Centros de Acogida en dicho país.



### **DIMENSIÓN 3: REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN CALLE.**

Al examinar el funcionamiento de los Centros Temporales para la Superación (CTS), se evidencia un déficit de recursos que incide directamente en la calidad de los servicios proporcionados por los equipos profesionales en la implementación de los planes de intervención individual frente al sinhogarismo. Se observa, por ejemplo, la falta de camas confortables para el descanso de los usuarios, electrodomésticos en condiciones deficientes y limitaciones en la variedad de alimentación disponible. Estas deficiencias dificultan la satisfacción de las necesidades básicas de los participantes, poniendo en entredicho la protección de los derechos de las personas sin hogar.

Según Moscovici (2000) citado en Villaroel (2007), la dimensión simbólica de los profesionales revela que para mejorar el abordaje psicosocial se debe prestar atención a las carencias de recursos presentes en los dispositivos. Esta falta de recursos obstaculiza la capacidad de los equipos profesionales para lograr resultados positivos en las intervenciones con las personas en situación de calle. Además, los profesionales enfrentan dificultades debido al bajo reconocimiento por los ejecutores y salarios insuficientes, todo lo cual contribuye a una alta rotación profesional que afecta negativamente el vínculo con las personas en situación de calle.

Por otro lado, para Borja (2002) citado en Giménez & Valente (2010), se requiere una ciudadanía efectiva para las personas en situación de sinhogarismo, lo cual requiere la conquista de derechos formales y una exigencia más sólida hacia las políticas públicas. La falta de recursos adecuados y de personal multidisciplinario en los CTS plantea desafíos significativos para una intervención psicosocial adecuada, la cual contribuya al desarrollo de autonomías que les permita a las personas en situación de calle participar de otros contextos, como el mercado laboral.



Esto concuerda con las ideas de Fenoy-Garriga, Zango-Martín y Silva (2021), quienes sugieren que para alcanzar una verdadera ciudadanía se deben crear empleos que ofrezcan oportunidades significativas para el desarrollo humano de estas personas. Los Centros Temporales para la Superación deben fortalecer su vinculación con las redes intersectoriales, incluyendo en el abordaje del fenómeno no tan solo la red de servicios que se vinculan con la temática calle, sino también buscar puntos de encuentro con el sector privado para integrar a estas personas en empleos que les resulten significativos, potenciado con ello sus autonomías y evitar así su dependencia a los programas sociales lo cual genera en algunos participantes su institucionalización.

Otro aspecto relevante se refiere a la *intervención psicosocial* realizada por los profesionales, fundamental para la protección de los derechos humanos de las personas en situación de sinhogarismo. Esta intervención, como lo señala Salamanca (1994) citado en Giménez & Valente (2010), actúa como un puente entre la acción gubernamental a través de la política pública y la creación de espacios que faciliten la protección y el ejercicio de sus derechos fundamentales de las personas en situación de sinhogarismo, aquella intervención presenta desafíos como la consolidación de un vínculo positivo y la necesidad de contar con la voluntariedad de los participantes para alcanzar resultados favorables en sus procesos de superación calle.

Otro aspecto importante es la *accesibilidad limitada a los servicios* de las personas sin hogar. En este sentido, los profesionales, identifican dificultades significativas en la vinculación de los participantes con los diferentes servicios debido a los prejuicios que subyacen respecto al fenómeno del sinhogarismo, lo que puede resultar en un trato discriminatorio por parte de algunos profesionales de la red. Por lo tanto, el acompañamiento profesional es crucial, aunque por los requerimientos de los CTS, este no siempre es posible viéndose afectados los usuarios al concurrir en forma autónoma. Esto coincide con lo expresado por Güendel (2000) citado en Giménez & Valente



(2010), quien señala que esto expone a estas personas a la exclusión social, negándoles el reconocimiento como sujetos de derechos y limitando el desarrollo de sus capacidades.

Finalmente, del corpus de ideas de los profesionales surge otro hallazgo relevante respecto a la **institucionalización de las personas en calle**, se observa que los participantes son trasladados entre distintos centros para evitar su retorno a la calle. Sin embargo, esta acción puede tener consecuencias perjudiciales al promover la dependencia del sistema, la inestabilidad y limitar la autonomía para una vida independiente.

Esto se relaciona con los hallazgos de Seidmann, Di Iorio, Rigueiral y Gueglio (2016), al señalar que las necesidades tanto materiales como emocionales de las personas en situación de calle, reflejadas en las deficiencias del sistema socio-asistencial (fragmentación, precarización y estigmatización), así como la necesidad de reconstruir redes primarias que actúen como vínculos protectores, destacan la habilidad de estas personas para gestionar sus propias dificultades y resaltan el potencial de la participación para su bienestar social.

La institucionalización conlleva la percepción, por parte de los profesionales, de tratar a las personas en situación de sinhogarismo como sujetos pasivos de cuidado, es decir, como objetos de derecho. Sin embargo, esta perspectiva desconoce las capacidades inherentes de estas personas para afrontar el fenómeno del sinhogarismo. Al trabajar con esta población, es fundamental reconocer los recursos que les han permitido sobrevivir en la calle. Este reconocimiento debe fortalecerse para que adquieran las autonomías necesarias para una vida independiente, permitiéndoles participar plenamente en la comunidad.

En relación con esto, Cordero-Ramos y Muñoz-Bellerin (2021), reconocen la participación como un elemento que vincula las decisiones políticas que afectan la vida de las personas, fomentando



la protección y el ejercicio de los derechos fundamentales de aquellos en situación de sinhogarismo. Esto se refiere al derecho de asociación y expresión, en contraposición a las prácticas de institucionalización que restringen su desarrollo humano y dificultan su integración social efectiva. Por ello, se revela la necesidad imperativa de fortalecer las políticas sociales con un enfoque integral que promuevan la inclusión, el reconocimiento de capacidades que fortalezcan la autonomía de las personas en situación de sinhogarismo para una integración social efectiva.

## **CONCLUSIONES**

Las conclusiones de la investigación ponen de manifiesto la urgencia de promover un enfoque integral y participativo en el tratamiento del sinhogarismo y sus respectivas intervenciones psicosociales en los Centros Temporales para la Superación. Es necesario, el reconocimiento de los derechos y la dignidad humana de las personas en situación calle como sujetos de derecho y ciudadanos plenos. Aquello no solo implica dar cumplimiento a las obligaciones internacionales del Estado de Chile respecto del resguardo de los derechos fundamentales y asegurar el acceso a vivienda adecuada, servicios sociales y atención de salud, sino también involucrar activamente a la sociedad en su conjunto en el compromiso de una sociedad más justa.

El abordaje de esta compleja problemática social requiere de políticas públicas inclusivas y efectivas que abarquen desde la prevención hasta la rehabilitación y posterior integración social de este grupo de personas vulnerables. Es importante y esencial establecer mecanismos de participación social de las personas afectadas por el sinhogarismo, en la planificación y ejecución de estos programas, así como sus servicios, ya que están destinados a mejorar su realidad particular, no hacerlo implica faltar a principios básicos negando su autodeterminación y desconociendo su calidad de sujetos de derechos. Por otro lado, proveer espacios de participación fortalece su capacidad de



autogestión y autonomía, y promueve un espacio más justo y solidario para sus procesos de superación de la situación calle.

Al respecto, se concluye que es fundamental establecer alianzas intersectoriales con los diversos servicios y la sociedad civil, las cuales revisten el carácter de fundamentales para abogar por el fortalecimiento de la política social, así como para reforzar las acciones de prevención y protección de derechos, permitiendo con ello garantizar una sociedad más inclusiva y justa para todos sus miembros.

Las representaciones sociales de los participantes destacan la importancia que las personas en situación de calle les otorgan a sus derechos humanos, considerándolos cruciales para resguardar su integridad psíquica y física. Sin embargo, pese a que los CTS contribuyen a la protección de sus derechos fundamentales, también se presentan dificultades respecto de la protección dentro de dichos programas identificándose falta de cuidado en el tratamiento del fenómeno.

Pese a que se evidencia la aceptación del principio de universalidad de los derechos humanos por parte de las personas en situación calle, reconociendo con ello la posibilidad de ejercerlo sin distinciones solo por el hecho de ser personas, en la práctica, la exclusión social y los prejuicios asociados al fenómeno del sinhogarismo les impide el ejercicio pleno de sus derechos.

En cuanto a la vulneración de derechos, las personas en situación de calle enfrentan condiciones adversas que incluyen falta de seguridad, carencias de recursos básicos y dificultades en el acceso a protección frente a situaciones climáticas extremas. Estas circunstancias revelan una violación estructural de sus derechos fundamentales, constándose con ello un incumplimiento del Estado a las obligaciones contraídas por medio de los tratados internacionales para garantizar las libertades positivas y el ejercicio pleno de los derechos de las personas sin hogar.



Por otro lado, estas personas suelen ser estigmatizadas y asociadas con entornos delictivos, lo que las conduce a la exclusión social y marginación privándoles de oportunidades para superar la situación calle. Aquello, les impide socializar con los microsistemas iniciando junto a su trayectoria calle un proceso que ellos denominan deshumanización por medio del cual van despojándose de hábitos y valores. Esto genera que prontamente se encuentran en una situación de privación de su calidad de sujetos de derecho, enfrentando con ello una vulneración sistemática de sus derechos fundamentales.

Se constata que, la integración social presenta desafíos para estas personas, que se relacionan con dificultades en la vinculación con los profesionales de los CTS, quienes trabajan con instrumentos definidos por la política social que impiden conocer las particularidades de los participantes, lo que impacta negativamente en la consolidación de autonomías y la integración exitosa de las personas en situación de sinhogarismo en la sociedad.

Por otro lado, los participantes reconocen a los CTS, como espacios que promueven la socialización, el intercambio de experiencias y el sentido de pertenencia, lo que contribuye a su empoderamiento e integración social. A pesar de estos aspectos positivos, se enfrentan a desafíos de convivencia y adaptación la cual representan un desafío para todos los participantes al iniciar un proceso de superación calle, debido a la diversidad de perfiles en estos dispositivos. Por otro lado, se evidencia un déficit en la difusión de las prestaciones disponibles en los CTS, lo que genera expectativas infundadas en las personas en situación calle y dificulta su acceso, sobre todo para personas en calle con discapacidad o analfabetos.

Respecto de la capacitación profesional los participantes reconocen nulos o escasos espacios que les permiten a los profesionales habilitarse en temáticas que promuevan un abordaje adecuado con los diferentes perfiles calle en los CTS. Aquello, dificulta su labor a nivel de socioeducación de



derechos fundamentales, especialmente para personas con características diferentes al perfil calle tradicional. Por otro lado, la poca frecuencia con que se trasmite información concerniente a los derechos fundamentales limita la comprensión de estos y con ello el ejercicio pleno de sus derechos humanos.

Existe una valoración dispar por las personas en situación calle entre los CTS de Bajo y Alto Umbral en relación con la protección de derechos humanos. Mientras que los participantes reconocen un trato digno y especializado en los CTS de Alto Umbral, catalogan de mínimos los esfuerzos del Estado respecto del abordaje del fenómeno por medio de los CTS de Bajo Umbral.

Un aspecto importante, dice relación con las vulneraciones que identifican las personas en situación de calle a propósito del sinhogarismo, se advierte que han sufrido vejaciones a lo largo de su ciclo vital evidenciándose situaciones adversas desde etapas tempranas en sus vidas, como violencia intrafamiliar, abuso sexual y explotación infantil, etc. Además, se identifican vulneraciones dentro de los propios CTS, como consumo de sustancias dentro de los CTS, comentarios discriminatorios hacia minorías sexuales en calle y falta de capacitación profesional para un trato digno.

Respecto de la visión de los profesionales, estos muestran una comprensión profunda de la realidad de las personas en situación de calle, logrando conceptualizarlas como personas que se encuentran excluidas socialmente, carentes de recursos y oportunidades. Sin embargo, les reconocen su calidad de sujetos de derecho que se encuentran en una situación transitoria de vulnerabilidad que puede ser abordada a través de programas sociales como los Centros Temporales para la Superación.

Los profesionales, distinguen una dualidad en la realidad de las personas en situación de calle, por un lado, se encuentran las personas en situación de sinhogarismo que interactúan con los CTS



reconociéndoles como programas sociales que contribuyen a la protección de sus derechos humanos. Por otro lado, nos encontramos con la realidad más dura del fenómeno social, denominado “calle dura”, se trata de la extrema vulnerabilidad social en la que se encuentran aquellas personas que no acceden a los CTS, quienes se encuentran habitando playas, zonas urnas, cerros o rucos creados con residuos con la finalidad de protegerse del frío de las calles.

Los profesionales, destacan la socioeducación de derechos humanos como un elemento fundamental para empoderar a las personas sin hogar en el ejercicio de sus derechos fundamentales, abordando la interdependencia que existe en los mismos, la capacidad de ejercerlos por cualquier persona en reconocimiento de su calidad de derechos humanos para evitar violaciones a los mismos. Sin embargo, se advierte la necesidad de reeducar en forma continua como un aspecto esencial para garantizar sus procesos de superación efectivos y el pleno ejercicio de derechos humanos.

Por otro lado, las intervenciones psicosociales revisten gran relevancia ya que promueven la autonomía y el abandono de la calle, facilitando la vinculación de las personas sin hogar con diferentes servicios del mesosistema como el acceso al mercado laboral. Sin embargo, esto no está ajeno a ciertos desafíos como la lucha contra los prejuicios en los diferentes servicios, la falta de recursos en los CTS y la necesidad de colaboración intersectorial para garantizar la mejora en la protección de derechos.

Respecto del trabajo de los CTS, se identifica una carencia significativa de recursos y profesionales especializados limitando la calidad de la intervención y afectando la protección de derechos. Se advierte también, dificultades para potenciar el acceso de las personas en situación de calle a otros servicios, como salud. Representa un desafío la rotación de profesionales, así como también, el traslado constante de un dispositivo a otro de las personas en situación de calle, lo que



genera su institucionalización involuntaria provocando en ellos inestabilidad, dependencia y la obstaculización de su integración social.

Por otro lado, se requieren más investigaciones que contribuyan a difundir las voces y las perspectivas de las personas en situación de calle. Recociendo su existencia en cuanto actividad humana para una protección adecuada de sus derechos humanos, permitiendo garantizar dichos derechos como a salud y bienestar social, aquello supone un desafío también para la disciplina del trabajo social que en sus fundamentos básicos debe articular acciones para propender a la anhelada justicia social, es decir, contribuir al desarrollo humano equitativo de todas las personas sin distinción de ningún tipo.

Finalmente, las conclusiones subrayan la complejidad y los desafíos inherentes al sinhogarismo, resaltando la importancia de estrategias integrales, la protección de derechos, el empoderamiento a través de la educación y la necesidad de recursos y profesionales especializados en los Centros Temporales para la Superación. Abordar estas problemáticas desde una perspectiva centrada en la dignidad, la autonomía y la inclusión social es crucial para asegurar el bienestar y la superación integral de las personas en situación de sinhogarismo.



## BIBLIOGRAFÍA

Ander-Egg, E. (1994). Historia del Trabajo Social, (P. 1 – 149), Editorial Lumen, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de:  
<https://trabajosocialaquiyaahoraonline.files.wordpress.com/2020/07/historia-del-trabajo-social.pdf>

Aguilar, M. (2020). Las tres generaciones de los derechos humanos. Recuperado de:  
<http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/30/pr/pr20.pdf>

Asamblea General de la ONU. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos (217 [III] A). Paris. Recuperado de:  
<https://www.refworld.org/es/docid/47a080e32.html>

BCN (2021) Región del Biobío, Chile Nuestro País. Recuperado de:  
<https://www.bcn.cl/siit/nuestropais/region8>

Bronfenbrenner, U. (1987). La Ecología del Desarrollo Humano. Cognición y Desarrollo Humano. Barcelona, Buenos Aire y México: Ediciones Paidós, 1º Edición.

Cartoixa, J. & Llobet, E. (2016) Implementación del modelo Housing First: una oportunidad para desarrollar una práctica basada en los derechos del sujeto. Recuperado de:  
[https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS\\_2016/Monografia/pdf/TC278.pdf](https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC278.pdf)

CASEN (2020), Casen en Pandemia 2020 Resumen de resultados: Pobreza por Ingresos y Distribución de Ingresos. Recuperado de:



**Universidad de Concepción**

Dirección de Postgrado

Facultad de Ciencias Sociales

**Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.**

[http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2020/Resumen\\_de\\_resultados\\_de\\_Pobreza\\_por\\_Ingresos\\_y\\_Distribucion\\_de\\_Ingresos.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2020/Resumen_de_resultados_de_Pobreza_por_Ingresos_y_Distribucion_de_Ingresos.pdf)

Celic, I. (2016) La multidimensionalidad de la situación de calle en Chile: mucho más que no tener techo. Universidad de Chile, Santiago, Chile. En [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/152591/La%20multidimensionalidad%20de%20la%20situaci% c3% b3n% 20de% 20calle% 20en% 20Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/152591/La%20multidimensionalidad%20de%20la%20situaci%c3%b3n%20de%20calle%20en%20Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CEPAL (2020) América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 efectos económicos y sociales. Informe Especial COVID-19 N°1. En [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/s2000264\\_es.pdf?sequence=6&isallowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/s2000264_es.pdf?sequence=6&isallowed=y)

Cordero-Ramos, N. & Munoz-Bellerin, M. (2021) “Los derechos humanos frente al espejo. Narrativas de mujeres sin hogar en el ejercicio de sus capacidades”. Revista Critica de Ciencias Sociales N° 126. Universidad de Coimbra, Portugal. En [https://pdfs.semanticscholar.org/25ba/4de55efc875b4cd182b560e8d4fb2475420b.pdf?\\_gl=1\\*t2p7zg\\*\\_ga\\*NjQ5OTAzMTk5LjE2Nzg2NjI0Mjk.\\*\\_ga\\_H7P4ZT52H5\\*MTY3ODY2MjQyOC4xLjAuMTY3ODY2MjQzMS4wLjAuMA..](https://pdfs.semanticscholar.org/25ba/4de55efc875b4cd182b560e8d4fb2475420b.pdf?_gl=1*t2p7zg*_ga*NjQ5OTAzMTk5LjE2Nzg2NjI0Mjk.*_ga_H7P4ZT52H5*MTY3ODY2MjQyOC4xLjAuMTY3ODY2MjQzMS4wLjAuMA..)

DIPRES (2015). Informe final de evaluación programa noche digna. Ministerio de desarrollo social subsecretaría de servicios sociales. En [https://www.dipres.gob.cl/597/articles-139831\\_informe\\_final.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-139831_informe_final.pdf)



Eurosocial (2015). Políticas integrales para personas en situación de calle. Dialogo para la acción – Avance en Política pública para la cohesión en América Latina. Pág. 32-33 En [http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/ficha\\_experiencia\\_situacion\\_calle.pdf](http://www.sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/ficha_experiencia_situacion_calle.pdf)

Fenoy-Garriga, J., Zango-Martín, I., & Silva, C. (2021) “Participación ocupacional de las personas sin hogar: una cuestión de justicia y derechos humanos”. En <https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoAO2113>

Fundación Gente de la Calle (2017). Propuesta Nacional 2018/2028: Eestrategia para la erradicación de la situación de calle en Chile. <https://www.gentedelacalle.cl/wp-content/uploads/2017/11/Propuesta-Nacional-Eradicaci%C3%B3n-Situaci%C3%B3n-Calle-Fundaci%C3%B3n-Gente-de-la-Calle-Octubre2017.pdf>

FEANTSA (2007). Tipología Europea de Sin Hogar y Exclusión Residencial. Obtenido de FEANTSA: [https://www.feantsa.org/download/ethos\\_spain-24518105836657575492.pdf](https://www.feantsa.org/download/ethos_spain-24518105836657575492.pdf)

Giménez, C. & Valente, X. (2010). El enfoque de los derechos humanos en las políticas públicas: ideas para un debate en ciernes. *Cuadernos del Cendes*, 27(74), 51-79. Recuperado en 10 de junio de 2022, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1012-25082010000200004&lng=es&tlng=es.m](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-25082010000200004&lng=es&tlng=es.m)



**Universidad de Concepción**

Dirección de Postgrado

Facultad de Ciencias Sociales

**Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.**

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. McGraw-

Hill. México. 6a Edición. En <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hidalgo, P. (2016) La Situación de Calle en Chile y la Evaluación Social de Fundación

Nuestra Calle, Santiago de Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/141630/La%20Situaci%C3%B3n%20de%20Calle%20en%20Chile%20y%20la%20Evaluaci%C3%B3n%20Social%20de%20Fundaci%C3%B3n%20Nuestra%20Calle.pdf?sequence=1>

Irrázaval, I. (2008). Pobreza y personas en situación de calle: Una nota sobre la experiencia

internacional y lecciones para Chile. Revista de Trabajo Social N°75, Santiago, Chile. En <http://revistatrabajosocial.uc.cl/index.php/RTS/article/view/18951>

MDS (2011). En Chile todos contamos: Segundo catastro nacional de personas en situación

de calle. En [http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/En\\_Chile\\_Todos\\_Contamos\\_baja.pdf](http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/En_Chile_Todos_Contamos_baja.pdf)

MIDEPLAN (2005) Habitando la calle. Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle.

En [http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/1.Primer\\_Catastro\\_Nacional\\_Personas\\_Situacion\\_Calle\\_2005.pdf](http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/1.Primer_Catastro_Nacional_Personas_Situacion_Calle_2005.pdf)

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2020). Orientaciones metodológicas Centros

Temporales para la Superación, Programa Noche Digna. En



[http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2020/10/Orientaciones-Metodológicas-Transversales-CTS-VF\\_C.pdf](http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2020/10/Orientaciones-Metodológicas-Transversales-CTS-VF_C.pdf)

Ministerio de Desarrollo Social (2015). Hacia una tipología de personas de calle en Chile.

Recuperado de: [http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/Tipologia\\_Persona-de-Calle.pdf](http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2017/03/Tipologia_Persona-de-Calle.pdf)

Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. Universidad

de Guadalajara, México. Recuperado de:

<https://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/download/34106/33945>

Moscovici, S. (1988). *Notes towards a description of Social Representations*. *European*

*Journal of Social Psychology*, 18(3), 211–250. doi:10.1002/ejsp.242018030.

Recuperado de: [Sci-Hub | Notes towards a description of Social Representations](#).

[European Journal of Social Psychology, 18\(3\), 211–250 | 10.1002/ejsp.2420180303](#)

Muñoz, M. (2017) Derechos humanos, trabajo social y sinhogarismo. Enfoque práctico desde

un modelo participativo-creativo en la ciudad de Sevilla. *Revista de Derecho,*

*Empresa y Sociedad (REDS)*, ISSN-e 2340-4647, N.º 11, 2017, págs. 220-236.

Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6318072#:~:text=Para%20colectivos%20inscritos%20en%20fen%C3%B3menos%20de%20exclusión%20como,resulta%20un%20h%C3%A1ndicap%20que%20refuerza%20m%C3%A1s%20el%20ostracismo.>



Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., & Rojas, J. Et Al (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa Aquichan, vol. 12, núm. 3, diciembre, 2012, págs. 263-274 Universidad de La Sabana Cundinamarca, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>

Piña, L. (2010) “Calle y casa. Aportes teóricos para una comprensión de la situación de calle desde sus actores”. Revista de la Universidad Bolivariana, Volumen 9, N.º 26, 2010, p. 315-336. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v9n26/art15.pdf>

Piña, L. (2019). ‘Así ocupo un lugar’. Situación de calle y las otras formas de habitar la ciudad en Chile y Uruguay. *Estudios atacameños*, (63), 105-130. <https://dx.doi.org/10.22199/issn.0718-1043-2019-0027>

Sandoval, C. (2002). Módulo cuatro: Investigación Cualitativa en Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social. ARFO Editores e Impresores Ltda. Bogotá, Colombia. En <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>

San Martín, D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista electrónica de investigación educativa*, 16(1), 104-122. Recuperado en 11 de julio de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412014000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412014000100008&lng=es&tlng=es)



- Sánchez, D., & Egea, C. (2011) Enfoque de vulnerabilidad social para investigar las desventajas socioambientales. Su aplicación en el estudio de los adultos mayores. <http://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v17n69/v17n69a6.pdf>
- Seidmann, S; Di Iorio, J; Rigueiral, G y Gueglio, C. (2016) El cuidado en personas en situación de calle. una perspectiva ética y política anuario de investigaciones, vol. XXIII, pp. 163-172 universidad de buenos aires buenos aires, argentina. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369152696016.pdf>
- Taylor S. & Bodgan, R. (1984) Introducción a los métodos cualitativos. Editorial Paidós Ibérica, Barcelona. En <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>
- Taylor, S. & Bodgan, R. (1992) “Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados. Ed. Paidós, España, Pág-100 -132.
- Torrico, M; Santín, M. & Andrés, M. Et al. (2002) El modelo ecológico de Bronfenbrenner como marco teórico de la psicooncología. En [https://www.um.es/analesps/v18/v18\\_1/03-18\\_1.pdf](https://www.um.es/analesps/v18/v18_1/03-18_1.pdf)
- Tylor S. & Bodgan, R. (1987) Introducción a los métodos cualitativos de investigación, la búsqueda de significados. Barcelona, España, Pág. 4 – 24. En [http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/MODELOSDEINVESTIGACIONII2019III/document/libro\\_metodo\\_de\\_investigacion.pdf](http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/MODELOSDEINVESTIGACIONII2019III/document/libro_metodo_de_investigacion.pdf)



Valles, M. (1999). Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional. En:

[https://eva.fic.udelar.edu.uy/pluginfile.php/25827/mod\\_resource/content/1/Valles%2C%20Miguel%20%281999%29%20Tecnicas Cualitativas De Investigacion Social.pdf](https://eva.fic.udelar.edu.uy/pluginfile.php/25827/mod_resource/content/1/Valles%2C%20Miguel%20%281999%29%20Tecnicas%20Cualitativas%20De%20Investigacion%20Social.pdf)

Vásquez, L., Ferreira, R. & Mogollón, A., Et Al (2011). Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud. Recuperado de [https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18611/Intro\\_a\\_las\\_tecnicas\\_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18611/Intro_a_las_tecnicas_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas, A. (2020). Tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile sobre Derechos Humanos. Biblioteca del Congreso Nacional. En [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28223/1/Acuerdos internacionales e incidencia constitucional rev BH.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28223/1/Acuerdos_internacionales_e_incidencia_constitucional_rev_BH.pdf)

Verd, J. & Lozares, C. (2016) Introducción a la Investigación Cualitativa, fases, métodos y técnicas.

Villarroel, G. (2007). Las representaciones sociales: una nueva relación entre el individuo y la sociedad. Universidad de los Andes. Venezuela. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/705/70504911.pdf>

Weason, M. (2006) Personas en situación de calle: reconocimiento e identidad en contexto de exclusión. Recuperado de: <https://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/24029>



**Universidad de Concepción**

Dirección de Postgrado

Facultad de Ciencias Sociales

***Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.***

Wong, J, Osorio, C. & Farías, A. (2017). Análisis crítico a las políticas públicas para personas

en situación de calle en Chile. Santiago, Chile. Recuperado de:

[https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/23857/MESPLWong.pdf](https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/23857/MESPLWong.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[f?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/23857/MESPLWong.pdf?sequence=1&isAllowed=y)





**Universidad de Concepción**  
Dirección de Postgrado  
Facultad de Ciencias Sociales  
*Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.*

## ANEXOS





- **Anexo N°1: Consentimiento informado.**

## **CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **SITUACIÓN DE CALLE Y DERECHOS HUMANOS: LOS SIGNIFICADOS DE ACTORES SOCIALES VINCULADOS A LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN CALLE DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA EN EL GRAN CONCEPCIÓN.**

Usted ha sido invitado/a para participar en una investigación, la cual es llevada a cabo por Don Juan José Soto Garay, Trabajador Social y alumno del Programa de Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales de la Universidad de Concepción.

Es importante que usted sepa que su participación en la investigación es completamente *voluntaria*, y la información que proporcione será utilizada para fines del estudio resguardando en todo momento su *privacidad* y su *anonimato*. Para este estudio, el presente documento da cuenta del carácter confidencial que revisten los datos recogidos en la instancia investigativa.

Este documento corresponde a un *consentimiento informado*, en el hallará detalles específicos sobre la investigación a la cual ha sido invitado a participar, desde ya se le agradece su disposición, ya que, *su participación es muy valiosa* para el desarrollo de la investigación. Es necesario señalar que usted tiene derecho a preguntar durante el transcurso del proceso todas las dudas que surjan con motivo del estudio, por otro lado, el investigador previamente individualizado, tiene el deber de dar respuesta a sus inquietudes.



**Universidad de Concepción**

Dirección de Postgrado

Facultad de Ciencias Sociales

**Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.**

Ante cualquier duda o consulta sobre esta investigación, usted podrá contactarse al correo del investigador [juansoto2016@udec.cl](mailto:juansoto2016@udec.cl) y/o [jjsgaray@gmail.com](mailto:jjsgaray@gmail.com), o bien, llamar al número telefónico +56986845945.

Para su respaldo, se entregará una copia de esta carta.

El objetivo de la presente investigación es “*describir los significados conferidos por los actores sociales vinculados a Centro Temporal para la Superación (CTS) del Gran Concepción a las acciones de protección y promoción de los derechos humanos en torno a la superación de la situación calle*”.

Si Ud. desea participar de este estudio se le pedirá que se reúna con el investigador y participe de una entrevista, de estar de acuerdo por favor rellenar con sus datos a continuación:



**Consentimiento:**

Por cuanto yo, \_\_\_\_\_, con fecha \_\_\_ / \_\_\_ /2023 he leído la información entregada. He recibido una copia del documento y voluntariamente participare de esta investigación, con pleno conocimiento que proporcionaré información que será tratada bajo confidencialidad y solo con fines investigativos. Este documento será firmado en dos copias, quedando una en mi poder y la otra la conservará el investigador.

.....

**FIRMA**



• **Anexo N°2: Ficha Selección de participantes.**

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nombre</b></li></ul>	:
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Teléfono</b></li></ul>	:
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Correo</b></li></ul>	:
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nacionalidad</b></li></ul>	:
<b>PERFIL</b>	
<b>CTS al que pertenece o perteneció:</b>	:
<b>POSIBLE ENTREVISTA</b>	
<b>Fecha posible Entrevista</b>	:
<b>Horario posible Entrevista</b>	:
<b>Lugar posible Entrevista</b>	
<b>Observaciones:</b>	



• **Anexo N°3: Ficha Control de calidad.**

<b>FICHA DE CONTROL DE CALIDAD</b>	
<b>ENTREVISTA N°:</b>	
<b>FECHA ENTREVISTA:</b>	
<b>HORA INICIO:</b>	
<b>HORA TÉRMINO:</b>	
<b>LUGAR ENTREVISTA:</b>	
<b>FIRMÓ CONSENTIMIENTO INFORMADO:</b>	SI___ NO___ ¿Por qué? <hr/> <hr/> <hr/>
<b>AJUSTES A LA PAUTA:</b>	SI___ NO___ ¿Por qué? <hr/> <hr/>
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>	<hr/> <hr/>



- **Anexo N°4: Guía de entrevista para ejecutores.**

### **PAUTA GUIA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

1. Presentación del investigador:

Relevar la importancia de contar con esta información para el estudio, remarcar el principio de confidencialidad y firma del consentimiento informado.

#### **Objetivos:**

- *Objetivo general*

*Describir los significados conferidos por los actores sociales vinculados a Centro Temporal para la Superación (CTS) del Gran Concepción a las acciones de protección y promoción de los derechos humanos en torno a la superación de la situación calle.*

- *Objetivos específicos.*

1. *Conocer los significados que otorgan las PSC que han transitado por CTS del Gran Concepción a los Derechos Humanos.*
2. *Conocer los significados que conceden las PSC a las acciones que favorecieron el resguardo de sus derechos humanos por parte de los CST del Gran Concepción en los que han transitado.*
3. *Develar los significados atribuidos a las acciones de promoción y protección de los derechos humanos por parte de los CST del Gran Concepción en atención a la superación de la situación calle desde la perspectiva de profesionales que se han desempeñado en CST del Gran Concepción.*

- 1) Caracterización:

- Nombre:
- años:
- sexo:
- Trayectoria calle:
- CTS del Gran Concepción a los cuales perteneció:

- 2) ¿Puede recordar cuándo y cómo inicia a vivir en la calle?



- 3) ¿Cuánto tiempo lleva en esta situación de calle?
- 4) ¿Qué ha sido lo más duro de vivir esta situación?
- 5) ¿Alguna vez ha escuchado hablar de los Derechos Humanos? ¿qué significan para usted? ¿cómo los definiría?
- 6) ¿Cree usted que las personas en situación de calle tienen los mismos derechos que las demás personas?
- 7) Vivir en calle implica enfrentar situaciones difíciles ¿cree usted que en alguna oportunidad se les han vulnerado sus derechos?
- 8) ¿Cómo se entera de la existencia de los CST? (albergues, hospederías, residencia, casas compartidas).
- 9) ¿Puede recordar cómo fue su primer ingreso a un dispositivo para personas en situación de calle? ¿cómo se sintió?
- 10) ¿Por cuántos dispositivos ha transitado? ¿puede nombrarlos?
- 11) ¿Cuánto tiempo permaneció en cada uno de ellos? ¿podría comentar su experiencia en estos centros y la convivencia que se da dentro de los dispositivos calle?
- 12) Según su experiencia, ¿considera usted que los CTS de la situación calle contribuyen a proteger los derechos humanos de las personas en situación calle? ¿Por qué?



13) ¿En los dispositivos para personas en situación de calle en los que usted estuvo, realizaban educación respecto de sus derechos humanos? ¿puede recordar cómo eran estas instancias?

14) ¿Considera usted que estos centros temporales contribuyen a la superación de la situación calle?

15) ¿Cree que estos programas sociales son suficientes para trabajar en la superación de la situación calle? ¿por qué?

16) ¿En los dispositivos en los que estuvo, realizaban acciones para vincular a las personas en situación de calle con centros de salud, educación o acciones para resguardar el derecho de vivienda (acceso a prestaciones sociales: bono de arriendo) que permitiera proteger sus derechos humanos?

17) ¿Recuerda alguna acción desarrollada en alguno de los dispositivos en los cuales estuvo centro que contribuyera a proteger sus derechos humanos? (acciones con el servicio de salud, educación, trabajo, etc.)

18) ¿Cree usted que estos programas sociales permiten que las personas en situación de calle conozcan y ejerzan libremente sus derechos humanos?

19) Desde su punto de vista, ¿Cómo podrían mejorar los dispositivos calles para proteger los derechos de las personas en situación calle?

20) ¿Cómo definiría usted su experiencia en cada dispositivo en los cuales estuvo?



- **Anexo N°5: Guía de entrevista Grupo de Discusión.**

**a. Presentación del investigador:**

Relevar la importancia de contar con esta información para el estudio, remarcar el principio de confidencialidad y firma del consentimiento informado.

**3. Objetivos:**

- *Objetivo general*

*Describir los significados conferidos por los actores sociales vinculados a Centro Temporal para la Superación (CTS) del Gran Concepción a las acciones de protección y promoción de los derechos humanos en torno a la superación de la situación calle.*

- *Objetivos específicos.*

*1) Conocer los significados que otorgan las PSC que han transitado por CTS del Gran Concepción a los Derechos Humanos.*

*2) Conocer los significados que conceden las PSC a las acciones que favorecieron el resguardo de sus derechos humanos por parte de los CST del Gran Concepción en los que han transitado.*

*3) Develar los significados atribuidos a las acciones de promoción y protección de los derechos humanos por parte de los CST del Gran Concepción en atención a la superación de la situación calle desde la perspectiva de profesionales del área.*

- 4. Estimulo detonante:** Presentación PPT expuesta por investigador 3°.

Por favor, presentarse indicando:

- Nombre:

- Profesión:



- Rol que ejerce/ejerció en el CTS.

- CTS al cual pertenece/perteneció.

1) Según sus experiencias particulares en el trabajo con PSC, ¿Cuáles son las principales dificultades que identifican para alcanzar una exitosa superación de la situación calle?

2) ¿Cuál es la importancia que le atribuyen a los CTS respecto de la promoción y protección de los derechos humanos entorno a la superación de la situación calle?

3) Según su experiencia, ¿Cuáles son las acciones que los Centro Temporal para la Superación realizan para favorecer la promoción de los derechos humanos?

Promoción: *en términos de informar para transmitir conocimientos y educar para cambiar conciencias.*

4) Desde su perspectiva, ¿cuáles son las acciones que los equipos profesionales de los CST del Gran Concepción desarrollan en torno a la protección de derechos humanos de las personas en situación de calle?

5) Según sus experiencias profesionales ¿cuáles son las acciones de promoción y protección de los derechos humanos que representan un mayor desafío para los equipos profesionales CST del Gran Concepción en atención a las PSC?

6) Frente al fenómeno de la situación calle, asumiendo su multicausalidad ¿cuáles son las vulneraciones de derechos humanos que se presentan con mayor frecuencia en los participantes con los que ustedes han trabajado?



- 7) ¿Desde su apreciación profesional creen ustedes que las PSC logran reconocer sus derechos humanos y ejercer los mismos? ¿Por qué?
- 8) Según sus experiencias, ¿cuáles son las principales dificultades que presentan las PSC y que, que limitan el ejercicio libre de los derechos humanos?
- 9) Respecto del proceso de superación de la situación calle ¿En qué medida consideran que las prestaciones que ofrecen los CTS en el Gran Concepción logran la promoción y protección de los derechos humanos de estas personas permitiéndoles alcanzar la superación efectiva?
- 10) ¿Qué desafíos identifica ustedes en términos de lograr una superación de la situación calle efectiva respetuosa de su calidad de sujetos de derechos?
- 11) ¿Hay algo más que les gustaría añadir en torno a los derechos humanos y los procesos de superación de la situación calle?





• **Anexo N°6: Cronograma, fases de la investigación cualitativa (Verd y Lozares, 2016).**

CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN	MES															
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
SEMANA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
■ Fase preparatoria: Transformación idea inicial en problema investiga.																
a. Contextualización y aproximación al objeto de estudio.																
b. Elaboración del diseño proyectado.																
c. Formulación de las preguntas-objetivos del estudio.																
5. Decisiones sobre la metodología, método y tipo de estudio																
6. Diseño muestral y selección de contextos e informantes.																
7. Elección de las técnicas de recogida de datos.																
8. Identificación de temas y elaboración de las guías para la recogida de datos.																



9. Decisiones sobre la estrategia de análisis.																		
10. Formulación de las preguntas-objetivos del estudio.																		
11. Decisiones sobre la metodología, método y tipo de estudio																		
12. Diseño muestral y selección de contextos e informantes.																		
13. Elección de las técnicas de recogida de datos.																		
14. Identificación de temas y elaboración de las guías para la recogida de datos.																		
15. Decisiones sobre la estrategia de análisis.																		
16. Preparación del investigador para la entrada en el campo: aspectos éticos, tipo de aproximación investigador-investigados.																		



17. Planificación de la diseminación de los resultados: audiencias y fines.																	
	MESES																
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVEMBRE				
SEMANA	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
■ <b>Trabajo de Campo:</b> Aproximación al campo de estudio.																	
■ Toma de contacto con informantes.																	
■ Fase de recolección/generación de datos mediante las técnicas definidas.																	
	MESES																
	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				
SEMANA	33	34	35	36	37	38	39	40	40	41	42	43	44	45	46	47	
■ <b>Fase Analítica:</b> Análisis de datos con Uso de Software Cualitativo Ejemplo. Atlas.ti																	
	MESES																
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				
SEMANA	33	34	35	36	37	38	39	40	40	41	42	43	44	45	46	47	
■ <b>Fase Informativa:</b>																	
■ Informe académico.																	



**Universidad de Concepción**

Dirección de Postgrado

Facultad de Ciencias Sociales

***Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales.***

■ Devolución a participantes en la investigación.																	
■ Artículo.																	

