



**Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales**

**Título: Tesis de Maestría**

**Tema:**

Análisis psico-social de las concepciones, atribuciones y prejuicios de profesionales comunitarios/as sobre las personas que viven en la calle en Quito, 2016-2017

**Nombre:**

Rosa Estefanía Navas Espinosa

**Director de Tesis:**

Martín Boy

**Co-directora de Tesis:**

Débora Imhoff

**Fecha de entrega**

22/12/2017

## **DECLARACION JURAMENTADA**

Yo, ROSA ESTEFANÍA NAVAS ESPINOSA, con número de pasaporte 171772988-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Facultad Latino Americana de Ciencias Sociales y a la Universidad Autónoma de Madrid, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Rosa Estefanía Navas Espinosa

Pasaporte: 171772988-1

## **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“Análisis psico-social de las concepciones, atribuciones y prejuicios de los/as profesionales comunitarios/as ecuatorianos/as sobre las personas en situación de calle en Quito, 2016-2017”**

Realizado por:

**ROSA ESTEFANIA NAVAS ESPINOSA**

Como Requisito para la Obtención de la:  
**MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA COGNITIVA Y APRENDIZAJE**

Ha sido dirigido por

**Director de Tesis:**

Martín Boy

**Co-directora de Tesis:**

Débora Imhoff

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres y a la Dra. Patricia Vargas debido a su gran ayuda e interés.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres quienes fueron mi motivación en mis estudios y me dieron su apoyo incondicional.

Al Dr. Martín Boy y a la Dra. Débora Imhoff por sus acertadas direcciones de la tesis. Su profesionalismo y entrega fueron determinantes a la hora de conformar este documento.

A la Facultad Latinoamérica de Ciencias Sociales, por formar profesionales íntegros.

**Índice**

1. Resumen .....	1
2. Abstract.....	2
Capítulo 1 : Introducción.....	3
Capítulo 2: Marco teórico.....	11
Capítulo 3: Antecedentes.....	24
Capítulo 4: Objetivos.....	33
4.1 Objetivo general .....	33
4.2 Objetivos específicos .....	33
Capítulo 5: Metodología.....	34
Capítulo 6: Resultados.....	38
Capítulo 7: Discusiones .....	72
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>80</b>

## Resumen

La realidad de las personas que viven en la calle en Ecuador es preocupante, lo cual indica la pertinencia de abocarse al estudio de este fenómeno. Al respecto, se ha identificado que lo que prima en la producción académica en el país son investigaciones en torno a diversos aspectos de estas poblaciones, siendo escasa la indagación sobre las concepciones y prejuicios de los/as profesionales que trabajan con las personas que viven en las calles. Por ello, se realizó una investigación empírica cualitativa, con alcance descriptivo, con el objetivo de profundizar desde la perspectiva de la Psicología Socio-cognitiva en las perspectivas de los/as profesionales comunitarios/as abocados al trabajo cotidiano con estas poblaciones. Así, el objetivo general del estudio fue el de describir, a partir de un abordaje psico-social, las concepciones, atribuciones y prejuicios sobre las personas que viven en la calle que poseen los/as profesionales comunitarios/as que trabajan en ese ámbito y como estas repercuten en el diseño e implementación de intervenciones profesionales en Quito, Ecuador. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a 14 profesionales de distintas instituciones inmiscuidas en proyectos de inclusión social orientados a personas que viven en la calle en el Ecuador, las cuales fueron analizadas a partir de un análisis de contenido cualitativo temático. Los resultados muestran las variadas formas que los/as profesionales manifiestan al momento de caracterizar a este grupo social, así como las explicaciones y atribuciones causales que otorgan al momento de dar cuenta de cómo llegan a vivir en la calle estas poblaciones. También fue posible identificar las valoraciones emitidas y los prejuicios que los/as profesionales poseen con respecto a las personas que viven en la calle. Finalmente, se relevaron las concepciones de los/as profesionales en torno al impacto de sus concepciones sobre sus propias intervenciones con estas poblaciones. En función de los hallazgos, se presentan una serie de discusiones y reflexiones finales que pueden orientar futuras intervenciones con estos grupos de profesionales.

## Abstract

The reality of the people who live on the street in Ecuador is worrisome, which indicates the relevance of focusing on the study of this phenomenon. In this regard, it has been identified that what prevails in the academic production in the country are investigations around various aspects of these populations, being limited the researches about the conceptions and prejudices of the professionals who work with the people who live in the streets. Therefore, a qualitative empirical research was carried out, with descriptive scope, in order to deepen from the Socio-cognitive Psychology perspective in the viewpoints of the community professionals engaged in daily work with these populations. Thus, the general objective of the study was to describe, from a psycho-social approach, the conceptions, attributions and prejudices about the people who live in the street that have community professionals that work in this field and how are these affecting to the design and implementation of professional interventions in Quito, Ecuador. Semi structured interviews were carried out with 14 professionals from different institutions involved in social inclusion projects aimed at people living in the street in Ecuador, that were analyzed based on an analysis of qualitative thematic content. The results show the varied forms that professionals manifest at the moment that they characterize this social group, as well as the explanations and causal attributions that they give when they figure out how these populations get to live on the street. As well, it was also possible to identify the evaluations issued and the prejudices that the professionals have regarding the people who live in the street. Finally, the conceptions of the professionals regarding the impact of their conceptions on their own interventions with these populations were surveyed. Based on the findings, a series of discussions and final reflections are presented that can guide future interventions with these professional groups.



## Capítulo 1: Introducción

La presente investigación se orientó al análisis psico-social de las concepciones, atribuciones y prejuicios de profesionales comunitarios/as sobre las personas que viven en las calles en Quito, en el período 2016-2017. Ello fue elegido considerando las experiencias que se presentaron en Buenos Aires, Argentina, donde tuve mi primer acercamiento con personas que viven en las calles. En el transcurso de la interacción entre psicólogos/as y voluntarios/as que trabajaban con estas poblaciones me interesé por las atribuciones y prejuicios que ellos/as expresaban hacia estas poblaciones. Posteriormente, al regresar a Ecuador me percaté de la variedad de proyectos para personas que viven en la calle que existen en mi país. A partir de ese momento empieza la investigación, la cual recupera la perspectiva analítica de la Psicología socio-cognitiva.

Desde finales del siglo XX se han observado procesos de cambio en la economía global que han generado un aumento de la cantidad de personas que viven en la calle. De acuerdo con Matulic (2010) en este fenómeno se articulan cuatro dimensiones: en primer lugar, una dimensión material que se basa en los impactos de la economía que ha llevado a fragmentar en mayor medida la distribución de clases sociales promoviendo desigualdad en ingresos, trabajos y viviendas; en segundo lugar, una dimensión relacional basada en los vínculos familiares y sociales frágiles o escasos que aumentan el riesgo de pobreza y de personas sin hogar. En tercer lugar, una dimensión socio-sanitaria vinculada a carencias de servicios de salud o asistencia a distintos problemas, como por ejemplo las adicciones, problemas psiquiátricos y físicos. Finalmente, una cuarta dimensión cultural relacionada con la nacionalidad de las personas y la falta de participación social (Matulic, 2010).

Al respecto, en Ecuador este fenómeno se vincula a su vez con las migraciones de indígenas a las grandes ciudades en busca de trabajo, fenómeno frecuente desde mediados de siglo XX que no sólo se refiere al desplazamiento de estas poblaciones a la ciudad de Quito, sino que supone un cambio cultural profundo que implica una adaptación a los modos de vida urbanos. Los/as indígenas vienen de sus comunidades a Quito, con frecuencia viajan con todos los miembros de las familias y en otras ocasiones los niños y las niñas viajan solos/as por tiempo indefinido. Dentro del país, se puede identificar a esta población indígena como la más vulnerable en cuanto a trabajo infantil en las calles y a residir en ellas, tanto por

las bajas condiciones socio-económicas como por la falta de educación escolar que poseen (Bedón, 2009).

Al mismo tiempo, esta situación se ve agravada en función de la crisis que se produce desde los años ochenta en Ecuador. En dicha década, varios gobiernos intentaron estabilizar la economía del país optando para ello por realizar varios ajustes políticos estructurales. Estos procesos implicaron el incremento del precio del gas, reducción de gastos en salud y educación, devaluación de la moneda, aumento de exportaciones, disminución de gastos para proyectos sociales, entre otros cambios. Como consecuencia, la pobreza se incrementó junto a las tasas de inflación. Desde 1982 hasta 1999 el país sufrió una masiva crisis económica en el marco de la cual el PIB disminuyó a menos del 9% (North, 2003 citado en Swanson, 2010). Anteriormente, en la década de 1970 durante el período petrolero, que se inició durante una dictadura militar hubo un crecimiento en la economía del país, el PIB “creció al 10.4% anual, la tasa más alta de la región” (Albornoz, 2011, p.5). Ello implicó que los mercados financieros abrieran sus puertas a Ecuador. Sin embargo, a partir de ese momento el país empezó a endeudarse abruptamente desembocando en los años 80 en crisis (Albornoz, 2011).

A mediados de los años noventa, como mencioné anteriormente, la crisis económica del país produjo procesos de desplazamiento indígena hacia las ciudades. Estas comunidades buscaban superar las escasas ganancias obtenidas de la agricultura, los insuficientes conocimientos comerciales y las limitadas opciones de empleo en la ciudad. En la ciudad como estrategia de supervivencia, en parte, se dedicaron a la mendicidad (Swanson, 2010).

Entre 1995 y 1999 se situaron eventos relevantes que perjudicaron aún más la economía de Ecuador. En primer lugar, el país entró en guerra con Perú. En segundo lugar, por el fenómeno del Niño, las fuertes lluvias destruyeron las cosechas. En tercer lugar, el precio internacional del petróleo bajó, siendo éste hasta la actualidad la principal fuente de ingresos de la economía del país. En cuarto lugar, la banca privada colapsó por corrupciones financieras. En quinto lugar, la moneda se devaluó. Finalmente, la deuda externa aumentó al 99,9 % del PIB (SIISE 3.5, 2003 citado en Swanson, 2010), mientras que en 1990 por “ la renegociación de la deuda externa, ésta representó el 92.39% del PIB de Ecuador” (Cuesta, 2012, p.30). Las tasas de pobreza en el país fueron tan altas que evidenciaron un aumento del 34% al 56% (SIISE 3.5, 2003 citado en Swanson, 2014). Como resultado, las calles de Quito se llenaron de gente pobre luchando por sobrevivir a través del espacio público.

Adicionalmente, Ecuador fue considerado uno de los doce países más corruptos en el mundo, con grandes tasas de mendicidad e indigencia (Swanson, 2014).

Posteriormente, en el 2000 con el nuevo mandato del presidente Jamil Mahuad se abandona la moneda nacional (sucres) y se adoptan los dólares estadounidenses como un método de regulación de una economía en estado de alerta. Con esta decisión los ingresos del país se redujeron aún más. A tres semanas de esta decisión, se desencadenó un golpe de Estado encabezado por militares e indígenas que derrocó al presidente Mahuad (Swanson, 2014).

Todos estos hechos socio-históricos generaron condiciones sociales, políticas y económicas que contribuyeron a que en Ecuador se agudicen la mendicidad y la indigencia, y contribuyeron a consolidar un estado de emergencia social en lo que concierne a las personas que comenzaron a vivir en la calle. En función de ello, la experiencia de vivir en la calle se trata de una situación social de gran relevancia en el contexto ecuatoriano, que demanda la generación de conocimientos a la comunidad académica en pos de colaborar en el diseño de políticas públicas ajustadas, situadas y significativas. En ese sentido, el presente trabajo pretende aportar desde el campo de la Psicología Cognitiva elementos para comprender específicamente la realidad de los/as profesionales que diariamente trabajan con personas que viven en la calle. El término escogido es el de “personas que viven en la calle” porque según Boy (2012) éste se asocia a un modo de vida. En contraposición, usar el término en situación de calle se vincularía a un estado transitorio, con el cual no se toma en cuenta que muchas de estas personas nacen y mueren en la calle (Boy, 2012).

Respecto de estas últimas, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, en Inglés United Nations Children's Fund (UNICEF), construye una división entre niños/as de la calle o provenientes de la calle y niños/as en las calles. El primero se refiere a los niños y niñas que hacen de la calle su hogar y el segundo se utiliza para referirse a los niños y niñas que trabajan en la calle y regresan a sus hogares (Swanson, 2010). No obstante, según Swanson (2010) esta división es errónea dado que según lo que evidenció en su investigación, la mayoría de los/as niños/as duermen en los hogares y también en las calles. Ello indica que no hay límites claros entre la vida callejera y la vida hogareña. Esto también sucede con las poblaciones adultas (Swanson, 2010).

La situación social ecuatoriana se agrava a su vez por la presencia de gran cantidad de adultos/as mayores que viven en las calles que circulan en el centro histórico de Quito (Vaca, 2014). Según resultados de las estadísticas de la Administración Zona Centro “Manuela Sáenz” (2012) el número de personas que habitan en las calles del centro histórico llegó a 3354 de enero a diciembre de 2011. De ese total, 5 son niños/as, 22 adolescentes, 439 adultos/as jóvenes, 2633 adultos/as y 255 adultos/as mayores. Por su parte, de enero a diciembre del 2012 se registraron 5 adolescentes, 415 adultos/as jóvenes, 1849 adultos/as y 400 adultos mayores (Vaca, 2014).

En cuanto a los datos elaborados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), en Ecuador existen mayor cantidad de personas en situación de mendicidad que en situación de calle (MIES, 2016). Estas personas trabajan o transitan la mayor parte de su tiempo en la calle, sin embargo no necesariamente pernoctan en ella. Según cifras del MIES de enero a abril de 2016 se estima que existían 5773 personas en situación de mendicidad en Ecuador, siendo 1661 hombres, 2162 mujeres, 832 niños/as de 0 a 11 años y 1119 adultos/as mayores. Mientras que en Quito existe un total de 762 personas en situación de mendicidad, población constituida por 260 hombres, 234 mujeres, 90 niños/as de 0 a 11 años y 178 adultos/as mayores (MIES, 2016). Lamentablemente, no se cuentan con datos oficiales respecto a la cantidad de personas en situación de calle en 2016.

Atentos a esta situación, desde el 2000 en Ecuador se han incrementado los proyectos de progreso social en áreas que incorporan temas tales como la pobreza, educación, salud, igualdad de género, entre otras. El objetivo principal fue el de reducir la población que vive en indigencia. Para entender la indigencia, el Estado primeramente, definió el ingreso necesario para adquirir una canasta básica de bienes y servicios. Para el caso de Ecuador, el valor total es de USD 628,27 dólares y el salario básico es de 375 dólares, siendo la ganancia mensual de personas en indigencia de entre USD 62.00 a USD 43.70 (CEPAL, 2015; Grijalva, 2015).

Por otro lado, la Comisión Económica para América Latina y Caribe (2015) evidencia una reducción de la pobreza y de la indigencia en Ecuador desde el 2001 al 2013. En el 2001 el 56.3% de la población era pobre, para el 2013 este porcentaje se redujo a 33.6%. Asimismo, la indigencia se redujo de 26,6 % a 12%. Y en 2014 disminuyó a 10,3% (CEPAL, 2015). Pese a ello, continúa siendo importante el tema de la reducción de la indigencia en las

políticas públicas, sobre todo en los últimos años donde no han disminuido significativamente los niveles de indigencia (Grijalva, 2015).

Considerando esta situación social, desde el Estado Nacional se han diseñado programas sociales y asistenciales, como por ejemplo las “campañas de Navidad, dignidad y solidaridad”, los programas del Ministerio de Inclusión Social de Erradicación del Trabajo Infantil y la Mendicidad, aldeas S.O.S, campañas de dignidad, y proyectos de erradicación progresiva de la mendicidad en el Distrito Metropolitano de Quito. Estos proyectos buscan prevenir, sensibilizar, contener e intervenir en la erradicación de la mendicidad e indigencia de niños, niñas, adolescentes, adultos/as mayores y personas con capacidades especiales que viven en las calles. Sus principales objetivos son el de ayudar a estas poblaciones a salir de la pobreza y garantizar su movilidad social a través de la implementación de políticas públicas intersectoriales junto a servicios públicos y privados (MIES, 2016; MIES, 2014).

Por su parte, dentro del centro histórico de Quito encontramos el proyecto de erradicación progresiva de la mendicidad y la indigencia en el distrito Metropolitano de Quito, ejecutado por la Fundación Patronato y el Municipio. Otro proyecto orientado a esta población fue el Centro “Manuela Sáenz”, iniciado en el 2007. Según las estadísticas de 2011, el centro albergó a 3354 personas. Muchas de estas personas son adultos/as mayores provenientes de provincias del centro del país como por ejemplo, Cotopaxi, Chimborazo y Tungurahua. En este centro se encuentra activo el “Proyecto de Acogimiento AZC26” que se encarga de atender de manera integral a la población indigente y mendiga con problemas de alcoholismo y drogadicción. Ello contribuye con el mejoramiento de las condiciones de vida de estas poblaciones (Manuela Sáenz, Agosto 2012 citado por Vaca, 2014). Asimismo, en Conocoto, Quito se encuentra ubicado el hogar de vida Uno, otro de los proyectos de asistencia a personas que viven en las calles (Vaca, 2014). A su vez, existen varias instituciones religiosas que contribuyen con la subsistencia de estas poblaciones excluidas (Bedón, 2009; MIES, 2016; Swanson, 2010; Vaca, 2014).

En otro orden, en 2009 en Ecuador se iniciaron las propuestas temporales para la erradicación progresiva de la mendicidad y el trabajo infantil. Entidades como el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), el Ministerio de Cultura y Patrimonio y los Municipios incrementaron los servicios de atención prioritaria para poblaciones en situación de vulnerabilidad. Una de las entidades que ha coordinado, planificado y ejecutado estos

proyectos es la Subsecretaría de Protección Especial, que como objetivo principal tiene el brindar protección y apoyo a estas poblaciones con la finalidad de incluirlos social, económica y educativamente, al tiempo que mejorar sus condiciones de vida y apoyar la restitución de sus derechos. Posteriormente, en el 2011 el proyecto pasa a ser de carácter permanente y se lo empieza a ejecutar en 16 provincias de Ecuador: Imbabura, Pichincha, Carchi, Latacunga, Tungurahua, Chimborazo, Bolívar, Cañar, Azuay, Loja, Guayas, El Oro, Santa Elena, Santo domingo de los Tsáchilas, Manabí y Esmeraldas (MIES,2013).

Las personas que trabajan en estos proyectos son cooperantes que han establecido convenios con el Ministerio de Inclusión Social, los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) u otros organismos especializados en desarrollo social y comunitario (Normativa Técnica Trabajo Infantil y Mendicidad, 2013). Según el MIES (2016), cada cooperante trabaja con 50 personas aproximadamente. Estos/as cooperantes forman equipos de trabajo donde se incluyen profesionales del área social, como tutores/as, trabajadores/as sociales, profesionales del área social afines como psicólogos/as, sociólogos/as, educadores/as y auxiliares contables. El número de personas que integran el equipo es determinado según la cobertura de atención y los presupuestos disponibles por las instituciones (MIES, 2013).

De acuerdo con estos datos, la realidad de las personas que viven en la calle en Ecuador es preocupante, lo cual indica la pertinencia de abocarse al estudio del fenómeno. Aun así observamos que hay una larga trayectoria de estudios internacionales sobre diversos aspectos de las personas que viven en las calles (Álvarez & Urrego, 2005; Biaggio, 2010; Boy, 2011; Barruti, Borrell, Calafell, De Andrés, Jansà, Pasarín & Puigpinós, 2002; Matulic, 2010; Navarro & Gaviria, 2010, entre otros/as), pero en Ecuador la producción académica al respecto es menor (Bedón, 2009; Swanson, 2010; Vaca, 2014). A su vez, tanto en Ecuador como en el resto de los países latinoamericanos, es menos frecuente encontrar estudios que centran su interés en los/as profesionales que trabajan con estas poblaciones (Álvarez, Corpas & Corpas, 2016; Álvarez & Urrego, 2005; Cabrera, Fernández & Rubio, 2007; Rosa, 2013).

Con respecto a este último grupo de trabajo, una de las realidades constatadas durante el trabajo de campo ha sido la construcción por parte de los/as profesionales de connotaciones negativas sobre quienes viven en las calles. Estas poblaciones son definidas por los/as profesionales a partir de la pereza, quietud, soledad, adicciones y distintos problemas de salud y psicológicos. Ello excluye la noción de que la persona que vive en las calles también cuenta

con actividades diarias, redes sociales y no se queda estática todo el día (Boy, 2011). Estas poblaciones pueden ser asociadas con conductas de pasividad, donde se incorporan términos de pereza y quietud entre otros. Con respecto a las concepciones que existen sobre los grupos o poblaciones que se atienden desde el Estado, Carballeda (2002) sostiene que son aprendidas en las dinámicas sociales y en los discursos imperativos y llegan a tener una impronta sobre los dispositivos de intervención, es decir que de acuerdo a cómo se construya a ese Otro se diseñarán políticas que tendrán ciertos rasgos y no otros y, por ende, resultados diversos.

En función de estos aspectos, consideramos que es un reto problematizar cómo los/as profesionales inmiscuidos/as en la inclusión social conciben a quienes viven en la calle. Por lo cual parece pertinente poder profundizar en la temática, con las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles son las concepciones de quienes asisten y realizan intervenciones sobre las personas que viven en las calles? ¿Se evidencian prejuicios y actitudes negativas hacia estas personas en dichas concepciones? ¿Qué tipo de juicios atributivos subyacen a sus explicaciones en torno a los motivos y situaciones que llevaron a estas personas a vivir en las calles? ¿Cómo impactan estas concepciones en la intervención de estas/os profesionales? A tales fines, se realizó una investigación empírica cualitativa, con alcance descriptivo (León & Montero, 2007). Ésta se interesó por profundizar en la situación o en los puntos de vista de los/as profesionales comunitarios/as que trabajan con personas que viven en la calle mediante la realización de entrevistas semi-estructuradas.

Respecto del tema en estudio, debe aclararse que las dimensiones articuladas a la problemática de las personas que viven en la calle han sido estudiadas de diversas formas, desde enfoques socio-históricos, psicológicos y análisis económicos. El siglo XX fue determinante para que en el Ecuador aparezcan fenómenos de crisis económica, migración, levantamiento sociales entre otros sucesos que se vinculan con el aumento de personas que viven en la calle. Ello contribuyó a consolidar al Ecuador en un estado de emergencia social. Por esto, en el 2000 se empiezan a planificar y ejecutar proyectos sociales, con el objetivo de erradicar la mendicidad y la indigencia en el país, brindando apoyo y protección para incluir a estas poblaciones a la sociedad. En la actualidad, la situación de las personas que viven en la calle es preocupante, por lo que ha ido conquistando espacios en las políticas públicas. Por ello estudiar a las poblaciones que viven en la calle desde la perspectiva de los/as

profesionales que trabajan con estas poblaciones es considerado un tema relevante. Sin embargo, no se han encontrado investigaciones en Ecuador que trabajen esta perspectiva.

A continuación, se presentará el marco teórico escogido para la construcción del problema de investigación.



## Capítulo 2: Marco teórico

Para comprender las concepciones, atribuciones y prejuicios de los/as profesionales que trabajan con las personas que viven en la calle es pertinente analizar distintas perspectivas teóricas que posibiliten una lectura compleja. Así, recuperaremos elementos de la Psicología socio-cognitiva para entender cómo funciona nuestro conocimiento del mundo social, para luego adentrarnos en dos perspectivas propias de este campo que ayudarán a complejizar aún más el análisis: la teoría de la atribución y la teoría psico-social del prejuicio. Respecto de este último, presentaremos también algunos aspectos de la teoría de la identidad social que posibilitan comprender la emergencia del prejuicio.

### Nuestra comprensión del mundo social

Desde la teoría de la comprensión del mundo social, se plantea que procesamos información sobre el mundo que nos rodea de manera automática. Observamos los rasgos y conductas de una persona y asumimos que pertenece a un grupo social específico. Estos atajos del procesamiento de información permiten facilitar los esfuerzos mentales de tal modo que podamos entender el mundo que nos rodea. Sin embargo, también se relacionan con errores en la evaluación acerca de los demás (Barón & Byrne, 2005).

Los componentes principales en la cognición social son los esquemas. Según Barón y Byrne, “éstos son marcos mentales que nos permiten organizar gran cantidad de información de manera eficiente” (Barón & Byrne, 2005, p.83). Los esquemas se caracterizan por ser automáticos, ello implica que no son precisos, solamente se asientan en ciertas particularidades del entorno social y también se encuentran atravesados por los afectos (Barón & Byrne, 2005). Otro componente destacable es la información previa que tienen los individuos o grupos acerca del mundo social. Esta información almacenada en la memoria al ser recuperada se vincula con una percepción errónea. Los esquemas ayudan a comprender el mundo y también son bases cognitivas de prejuicios y estereotipos. Estos se caracterizan por ser resistentes al cambio, lo que se denomina efecto de perseverancia. Por ello, por más que exista información que pueda contradecir los esquemas, ellos permanecen inalterables (Barón & Byrne, 2005).

Por otra parte, para que no se sobrecargue el procesamiento de información mental, se genera un procesamiento heurístico que actúa sobre nuestra percepción del mundo social. Este procesamiento se constituye como un conjunto de “reglas simples para tomar decisiones complejas o hacer inferencias de una manera rápida y aparentemente sin esfuerzo” (Barón & Byrne, 2005, p.89). Un tipo de procesamiento heurístico es el representativo, que permite agrupar a una persona dentro de una categoría social por los rasgos y conductas que presenta. De esta manera, se cometen errores al excluir las características personales distintas al grupo de pertenencia (Barón & Byrne, 2005).

Por otro lado, es posible identificar otros dos tipos de sesgos relevantes en la percepción del mundo social. Por una parte, el sesgo hacia lo negativo o tendencia a centrar nuestra atención en información negativa; y por otra, el sesgo optimista, que se refiere a la tendencia a pensar que somos propensos a vivir con mayor frecuencia experiencias positivas, excluyendo eventos negativos (Barón & Byrne, 2005). Esto quiere decir que prestamos mayor atención a la información que percibimos como positiva o que va acorde a nuestra conveniencia e interés.

La teoría de la cognición social es recuperada en el marco de este trabajo en tanto se comprende que ayudará a clarificar la manera en cómo se percibe a un grupo social. En este caso se analizaría la cognición de los/as profesionales comunitarios/as sobre las personas que viven en la calle.

A continuación, se presentará la teoría de la atribución para explicar y entender el comportamiento de los otros.

### **Percepción del mundo social y atribución de causas al comportamiento de los otros: una mirada desde la Teoría de la atribución**

La atribución es un proceso en el cual la persona busca identificar la causa del comportamiento de otros. A su vez, se integra en la atribución los rasgos específicos o disposiciones estables que poseen los demás. Desde esta teoría, Davis y Jones (1965 en Barón & Byrne, 2005) sostienen que prestamos mayor atención a comportamientos percibidos como bajos en deseabilidad social y en los efectos no comunes. Las personas en búsqueda de explicar el mundo social tienden a centrarse en ciertas causas del comportamiento humano, sobre todo de ciertas acciones fuera de lo común. A pesar de que este proceso pueda resultar

reduccionista, a nivel cognitivo cumple una función de construir explicaciones y poder entender el entorno social de manera rápida y sintetizada, reduciendo el esfuerzo mental (Barón & Byrne, 2005).

Barón y Byrne consideran que la atribución causal se centra en tres fuentes fundamentales. Primeramente, el consenso, que involucra la comparación de la manera de reaccionar de una persona ante varios estímulos con la reacción de la mayoría de personas. Por ello si la mayoría de la gente reacciona de la misma manera indica que el consenso es mayor. En segundo lugar, la consistencia, definida como la medida en que una persona reacciona de la misma manera ante un estímulo o situaciones repetidas en diferentes ocasiones a lo largo de tiempo. En tercer lugar, la distintividad definida como la medida en que la persona reacciona de la misma manera ante diferentes eventos (Barón & Byrne, 2005). En esta línea, se indica que atribuimos causas internas a las conductas de los otros, siempre y cuando el comportamiento tenga poco nivel de consenso y distintividad, mientras que la consistencia sea alta. Ello significa que la manera de responder de manera distinta a la mayoría de personas en diferentes situaciones a lo largo del tiempo se atribuye a causas internas de la persona observada. Mientras que tendemos a atribuir causas externas al comportamiento del otro cuando el consenso, la consistencia y la distintividad poseen niveles altos (Barón & Byrne, 2005).

Existen varios sesgos de atribución involucrados en la explicación de comportamientos sociales y personales. Dentro de éstos tenemos, en primer lugar, el sesgo correspondiente denominado por varios/as psicólogos/as sociales como **error fundamental de atribución**. Este sesgo es definido como la tendencia a explicar que el comportamiento de otros proviene de causas disposicionales (internas) excluyendo las causas situacionales (externas). Otro error atribucional es el efecto **actor-observador**, es decir, la tendencia a atribuir nuestro propio comportamiento a causas situacionales, mientras el comportamiento de otros se relaciona con causas disposicionales, como por ejemplo, cuando una persona se tropieza atribuimos que la causa del suceso se debe a su torpeza. Sin embargo, si nosotros/as tropezamos es probable que atribuyamos el suceso a causas situacionales (externas) tales como al mal mantenimiento de la acera, a la lluvia entre otras explicaciones. Finalmente, el sesgo de autobeneficio, denominado sesgo de positividad o enaltecimiento del yo, es la tendencia a atribuir resultados positivos a causas internas, mientras, que atribuimos

resultados negativos a causas externas (Bilbao, Concha, Fresno, Gallardo & Páez, 2012). Por ejemplo, somos exitosos/as por las cualidades internas que tenemos, antes que por causas situacionales. A su vez, este sesgo proviene “de nuestra necesidad de proteger y realzar nuestra autoestima o por el deseo relacionado de vernos bien ante los otros” (Barón & Byrne, 2005, p. 62).

Bilbao, Concha, Fresno, Gallardo y Páez (2012) estudiaron los sesgos cognitivos. En su investigación dan cuenta de la presencia de sesgos de tipo optimista, esto es, situaciones en las cuales la persona percibe que en su vida hay mayor probabilidad de que sucedan eventos positivos que negativos en comparación a otras personas. Este sesgo se vincula con la sensación de bienestar y la tendencia a pensar que se puede ser inmune al fracaso. Las personas que poseen estilos atribucionales optimistas consideran que el mundo es justo y gira a su favor. También se evidenciaron sesgos que pueden ser negativos, como por ejemplo, el sesgo de falsa unicidad, basado en el hecho de sentirse extraordinario, con inteligencia y cualidades superiores a los demás, sesgo incompatible con la idea de pertenecer o ser incluido en un grupo. Por otro lado, pudieron evidenciar que tendemos a describir a las personas utilizando información sobre la categoría social, y excluyendo información individual. Para Bilbao et al (2012) los sesgos cognitivos se encargan de devolver el equilibrio psicológico, reducir las sensaciones amenazantes y aumentar la sensación de control sobre las experiencias cotidianas.

Otro aspecto relevante de la teoría de la atribución es la **formación de impresiones** desde una perspectiva cognitiva. Al principio se pensaba que la primera impresión era la más importante y duradera. Además, se la definía como una construcción libre de esfuerzo. Posteriormente, enfoques cognitivos cambiarían la definición de impresión situándola como un conjunto de procesos cognitivos tales como el almacenamiento de información, recuerdos, pensamientos e integración de información social. Según hallazgos de varios estudios, las personas al evaluar a otra se centran en información que dependerá de sus propias características, motivos, rasgos y deseos. En primer momento, se centrarán en sus rasgos, valores y principios. Luego evaluarán la competencia de los demás (Barón & Byrne, 2005).

Las impresiones contienen dos componentes fundamentales. El primer componente integra los ejemplos de conductas concretas que el otro ha realizado, mientras el segundo componente refiere a las abstracciones mentales adquiridas de las observaciones de las

conductas que el otro repite. Estos modelos sugieren que realizamos juicios atributivos recordando los ejemplos de conducta. En cambio, otros modelos toman en cuenta en mayor manera las abstracciones o juicios categóricos de las conductas observadas. Desde esta última perspectiva, se estaría sugiriendo que recordamos las abstracciones previas para posteriormente usarlas como base para formar nuestras impresiones. Por ejemplo, evocamos que juzgamos previamente a una persona como pesimista, ruda, amable, combinamos estos atributos y obtenemos la impresión de otra persona (Barón & Byrne, 2005).

Usualmente, construimos impresiones colocando a la persona dentro de una categoría social en la que estamos familiarizados, por ejemplo, él es ingeniero, es latino, entre otras. Sin embargo, si queremos ser más precisos/as nos enfocaremos en personas que conocemos que poseen un conjunto de atributos, sin necesidad de ubicarlas en un grupo social (Barón & Byrne, 2005). Según Barón y Byrne (2005) “Nos centramos en ciertos tipos—aquella información que nos resulta de mayor utilidad. Más aún para formar primeras impresiones estables, debemos registrar varios tipos de información en la memoria de manera que podamos recuperarla posteriormente” (p.69).

La teoría de la atribución fue recuperada en el marco de la presente investigación con el objetivo de contar con herramientas analíticas que posibiliten comprender con mayor profundidad las causas que los/as profesionales comunitarios/as atribuyen al hecho de que las personas con las que trabajan vivan en la calle.

A continuación se abordará la teoría del prejuicio sobre la evaluación de los demás.

### **Actitudes y evaluaciones de los demás: contribuciones desde la teoría psico-social del Prejuicio**

Por otra parte, es relevante efectuar algunas consideraciones sobre los **prejuicios atributivos**. Es la tendencia a generar impresiones o actitudes negativas, sentimientos de desprecio, miedo y aversión hacia grupos a los que no pertenecemos, denominados exogrupos (Rodríguez, 1996; Barón & Byrne, 2005; Becerra, Beldaño, Castro & Coñuepan, 2011). El prejuicio está conformado por tres elementos. En primer lugar, el elemento cognitivo que integra el pensar mal del otro o generar expectativas negativas respecto al otro. El segundo elemento, se refiere a lo afectivo que son elementos emocionales de aversión y miedo. Finalmente, lo conductual o la acción discriminativa u hostil. Los prejuicios

atributivos explican los resultados negativos del comportamiento del exogrupo en función de las causas internas (Rodríguez, 1996; Becerra et al., 2011; Etchezahar, Simkin & Ungaretti, 2012).

Según Benencia (2004) el prejuicio es definido como un sentimiento desfavorable o favorable, sin fundamentos, hacia un grupo o individuo. Además, éste posee tres aristas que forman parte de un continuo. En primer lugar, encontramos el prejuicio verbal que incorpora la opinión positiva o negativa. La opinión positiva consiste en el uso de palabras halagadoras para un grupo en comparación de otro al que se le atribuyen más aspectos negativos. La opinión negativa incorpora expresión violenta y ofensiva hacia un grupo. En segundo lugar, se manifiesta la discriminación que incluye la acentuación de los aspectos negativos del prejuicio. Ello desencadena actitudes que llevan a la segregación de grupos y a aplicar comportamientos de desigualdad con los exogrupos, como por ejemplo, “privación de derechos civiles; impedimento de acceder a trabajos, a determinadas carreras o frecuentar ciertas escuelas; obligación de residir en zonas o barrios circunscriptos-ghettos” (Benencia, 2004, p. 3). En tercer lugar, se encuentra la violencia hacia los exogrupos, en el marco de la cual se producen homicidios, torturas, agresión de tipo física, verbal, psicológica y sexual.

Cuando comenzó a estudiarse el prejuicio, éste era abordado desde un enfoque individualista y psicodinámico. Dentro esta línea, se pensaba que el prejuicio provenía de la persona y de sus problemas entre lazos afectivos familiares que eran proyectados en lo social. Posteriormente, enfoques motivacionales van integrando nuevas posturas, como la de Berkowitz (1969 en Rodríguez, 1996) que sostuvo que el prejuicio se adquiere a través del aprendizaje y se transforma en conductas discriminatorias dependiendo de la aprobación social. Siguiendo esta línea, Sherif (1966 Rodríguez, 1996) nos dice que las actitudes individuales se ven influidas por los conflictos entre su grupo y otros grupos, lo que significa que el conflicto entre grupos proviene de lo social y posteriormente es interiorizado en lo individual. Sin embargo, Tajfel (1978 Rodríguez, 1996) va aún más allá porque toma en cuenta también los procesos cognitivos y motivacionales que intervienen en la sobrevaloración del grupo de pertenencia y la infravaloración del exogrupo. Desde Tajfel, cuando se trata de prejuicios es importante tener en cuenta tres criterios. Primero, la recíproca influencia entre procesos cognitivos y relaciones intergrupales. La segunda, los efectos

psicosociales del conflicto intergrupal. Y finalmente, las relaciones entre conflicto intergrupal e identidad social (Rodríguez, 1996).

Según Baron y Byrne (2005), el prejuicio persiste por dos motivos. En primer lugar, permite reforzar la autoimagen mediante la valoración negativa de algunos exogrupos. En segundo lugar, ahorra un considerable esfuerzo cognitivo, debido a que con el uso de estereotipos el procesamiento de información se reduce a abarcar características generales dirigidas hacia un grupo o un solo miembro de grupo. Según Baron y Byrne (2005) “Cuando el individuo prejuiciado carga contra un grupo hacia el que tiene una visión negativa, esta situación le permite afirmar su autoconfianza y sentirse superior en varios aspectos. En otras palabras, para ciertas personas el prejuicio puede jugar un importante papel en la protección o enaltecimiento de su autoconcepto” (Baron & Byrne, p.218).

Por su parte, desde el enfoque cognitivo Sheriff había anticipado en sus experimentos el favoritismo del endogrupo, que posteriormente será retomado por Tajfel. Según Tajfel antes de que exista un conflicto social las personas por lo general sobrevaloran al grupo al que pertenecen e infravaloran al otro grupo. Esta forma de reaccionar ante el exogrupo proviene de procesos cognitivos y motivacionales. Antes de que exista una motivación hacia los prejuicios, se activa el sesgo perceptivo que desencadena el egoísmo endogrupal por defender los intereses del grupo al que pertenecemos. A su vez, Tajfel indicó que en el estudio del prejuicio hay mutua influencia de los procesos cognitivos y las relaciones intergrupales (Rodríguez, 1996; López, San José & Scandroglio, 2008; Etchezahar et al, 2012).

Adicionalmente, Etchezahar, Simkin y Ungaretti (2012) indican que el prejuicio es un mecanismo intrapsíquico que orienta el comportamiento esperado de una persona, con el objetivo de mantener un estatus o un rol intergrupal. Para ello las personas se comportan de un modo que les permita obtener respuestas positivas dentro del endogrupo. Mientras que al desviarse de su rol grupal tradicional obtendrían reacciones negativas por parte de los miembros del grupo. Adicionalmente, el prejuicio representa un nivel de sesgo psicológico universal, por lo tanto, los grupos históricamente en desventaja también mantienen actitudes prejuiciosas hacia grupos con mayores ventajas.

Según Tajfel un concepto central es el de categorización, el cual remite a la asociación de las características de la persona hacia un grupo. Para ello se producen efectos tanto de asimilación como de contraste. Con respecto a la asimilación se la define como la tendencia

a exagerar las semejanzas entre los miembros del grupo de pertenencia, lo que se relaciona con la homogenización de grupo (Rodríguez, 1996; Becerra, 2012). En cambio, el efecto de contraste acentúa las diferencias entre grupos en las tres dimensiones actitudinales del prejuicio (cognitiva, afectiva y conductual) (Becerra, 2012, p.138).

Para confirmar el postulado de la categorización se han realizado varias investigaciones de grupo mínimo, es decir, situaciones en que el grupo no existe formalmente sino que es construido por el/la investigador/a según preferencias en común. En estos experimentos se observa favoritismo endogrupal referido a la tendencia de atribuir las conductas valoradas positivamente en el endogrupo a factores internos, mientras que las conductas positivas del exogrupo se atribuyen a factores situacionales. A su vez, en los estudios se evidencia la discriminación intergrupala descrita como atribución de conductas valoradas negativamente en el endo grupo a factores situacionales, mientras que esta conducta en el exogrupo se relaciona con factores internos. En conclusión, tanto el proceso de favoritismo como el de discriminación aportan a construir la identidad social (Rodríguez, 1996; López et al, 2008).

Siguiendo la misma línea, Barón y Byrne (2005) sostienen que los individuos con prejuicios hacia un grupo específico tienden a procesar la información de manera distinta en comparación a otros grupos. Este procesamiento de información se vuelve más detallado y atento hacia la búsqueda de características negativas del exogrupo. Entonces, con el transcurso del tiempo el prejuicio se convierte en un circuito cognitivo cerrado o rígido que va adquiriendo mayor fuerza.

Con respecto a los tipos de prejuicio, Cornejo, Espelt y Javaloy (2006); Becerra (2012) los categorizan en explícito e implícito. Cuando es explícito o manifiesto consta de dos componentes fundamentales. Primero, percepción de amenaza por parte del exogrupo y rechazo al mismo. Ello integra pensamientos de que el exogrupo posee una inferioridad. Segundo, se refiere a oponerse a relacionarse íntimamente con los miembros del exogrupo. Para ello entran en juego los elementos de poder vinculados a rechazar que un miembro del exogrupo pueda supervisar a la persona que posee el prejuicio (Cornejo, Espelt & Javaloy, 2006; Becerra, 2012). Adicionalmente, el prejuicio explícito se activa conscientemente con personas o grupos perjudiciados o solo con pensar en grupos que son percibidos como desagradables. Entre los prejuicios manifiestos frecuentes se encuentran ubicados los de tipo



racial o étnico y los religiosos. Por ejemplo, en Estados Unidos los prejuicios de la raza blanca durante la historia llegaron a perjudicar a muchas personas afroamericanas. De igual modo, en países como Francia, Siria, Iraq e Israel, entre otros, se continúan presenciando atentados por intolerancia y prejuicio de tipo religioso (Barón & Byrne, 2005; Becerra, 2012). Según Becerra (2012), el prejuicio suele ser más explícito cuando se trata de personas que no forman parte de la cultura dominante de un país y se vincula con la actitud etnocéntrica que devalúa a los grupos que tienen culturas distintas. Asimismo, éste se concentra en grupos que se encuentran en situación de vulnerabilidad social, por lo que en la actualidad se busca aplicar modelos que fomenten la actitud intercultural y cooperativa.

Por otra parte, el prejuicio implícito o sutil se desencadena automáticamente, influyendo sobre el comportamiento de la persona, aunque esta no sea consciente e incluso niegue su existencia (Barón & Byrne, 2005). Este prejuicio consta de tres componentes. Primero, el de defensa de valores tradicionales del endogrupo. Esto implica la tendencia a culpabilizar al exogrupo de no tener los valores y normas necesarias para tener éxito en la sociedad, y por esas razones atribuyen su exclusión. Segundo, la exageración de las diferencias culturales, en donde el endogrupo atribuye las desventajas del exogrupo por sus particularidades culturales. Asimismo, perciben al exogrupo como “gente aparte”, completamente diferente. El tercer componente integra la negación de emociones positivas hacia el exogrupo, lo que implica no admitir la existencia de sentimientos y actitudes negativas hacia el exogrupo y la ausencia de sentimientos positivos hacia ellos (Cornejo et al, 2006).

En el pasado se estudiaba en sobremanera al prejuicio explícito o expresado públicamente, no obstante, en la actualidad se han empezado a realizar varios estudios del prejuicio implícito, porque después de la Segunda Guerra Mundial y el reconocimiento de los derechos humanos, el prejuicio en ciertos países ha tomado una forma de expresión menos notoria. Por consiguiente, para estudiarlo se estimula a las personas a manifestar su perspectiva sobre distintos grupos, clasificados en raza, etnia, clase, identidad de género y orientación sexual (Barón & Byrne, 2005; Becerra, 2012).

En la actualidad no solo se estudia el prejuicio tradicional o radical con componentes de odio y hostilidad, sino también aquel que produce incomodidad, inseguridad y miedo más no se manifiesta conscientemente. Así, se empiezan a utilizar las denominadas escalas del

Racismo Moderno, como la construida por McConahay y colaboradores/as (1981) que mide el prejuicio sutil vinculado a los sentimientos negativos hacia el exogrupo (en Cuadrado, García, Molero & Navas, 2003). Según Cuadrado et al. (2003) el prejuicio de tipo racista moderno o sutil se vincula con dos tipos de emociones. En primer lugar, emociones negativas, tales como odio, hostilidad, rabia y asco hacia exogrupos. En segundo lugar, con bajas puntuaciones en las emociones positivas, tales como, la admiración, atracción, simpatía, respeto y agradecimiento.

Se espera que esta perspectiva teórica colabore en la comprensión y el análisis de los posibles prejuicios existentes sobre las personas que viven en la calle entre los/as profesionales comunitarios/as.

### **El aporte de la Teoría de la identidad Social a la comprensión del prejuicio**

La teoría de la identidad social (TIS) posibilita estudiar el comportamiento grupal, las relaciones intergrupales y las visiones distorsionadas del comportamiento grupal, dado lugar a la comprensión de la emergencia del prejuicio (López et al., 2008). En sus inicios la teoría de la identidad social fue elaborada por Henry Tajfel en la década de los cincuenta.

Tajfel elaboró la teoría de la identidad con el objetivo de estudiar los atributos personales que se relacionan con los atributos compartidos del mundo físico y social. Desde esta línea, la construcción de esta identidad determinará las relaciones intergrupales y su evaluación hacia el comportamiento grupal (Barón & Byrne, 2005).

Desde este abordaje teórico, el comportamiento social se vincula con aspectos intergrupales e interpersonales. El factor intergrupal refiere a la conducta determinada por el sentido de pertenencia a diferentes grupos o categorías sociales. En segundo lugar, el factor interpersonal indica que la conducta está determinada por las relaciones personales con otros grupos y la idiosincrasia personal (López et al., 2008).

A partir de esta teoría la persona construye su auto concepto social definido como la identidad colectiva que le permitirá pertenecer a una agrupación, por ejemplo, a una raza, cultura, etnia o categoría social (Barón & Byrne, 2005; López et al., 2008). Según Pol y Valera (1994) en la identidad social se da la necesidad de identificar al otro e identificarnos ante el otro, con la finalidad de buscar semejanzas con el endogrupo y diferencias con otros grupos o categorías (exo-grupos). En esta teoría el entorno social juega un papel importante.

Ello no solo se reduce a la dimensión netamente física, sino a las interacciones simbólicas. Por lo tanto, los objetos y personas que configuran el mundo son dotados de significado y elaboraciones sociales que influyen en el sentimiento de pertenencia de grupo (López et al., 2008).

Dentro de la identidad social, Tajfel (1981 en López et al., 2008) distingue tres elementos. En primer lugar, el cognitivo definido como el conocimiento de una persona respecto a su pertenencia por determinado grupo o categoría. En segundo lugar, el evaluativo, que se refiere al valor positivo o negativo vinculado a la pertenencia grupal. Finalmente, el emocional se define como el compromiso afectivo o sentimiento de implicación con el grupo o categoría.

En la configuración de la identidad social se consideran varias dimensiones categoriales. Primero, la dimensión territorial que se refiere a tomar en cuenta al espacio que ocupa un grupo delimitado geográficamente, tal como pertenecer a un país, provincia, barrio, entre otros lugares. Esto permite diferenciarse de otros grupos que ocupan otros territorios. Segundo, la dimensión psicosocial que se refiere al conjunto de atribuciones y cualidades de distintas categorías sociales. Por ejemplo, un grupo puede diferenciarse de otros por su personalidad, por la calidad de sus relaciones sociales, su estilo de vida, estatus social o por algún rasgo particular que le permite desarrollar un sentido de pertenencia. Tercero, la dimensión temporal referida a la contextualización histórica de cualquier fenómeno social, lo que permite que un grupo se identifique con una etapa histórica en común, diferenciándose de otros grupos que no comparten esa misma memoria histórica. Cuarto, la dimensión conductual referida al sentido de pertenencia hacia cierta categoría que integra las manifestaciones conductuales o prácticas sociales aceptables para la persona. La quinta dimensión es la social que se vincula con las características sociales pertenecientes al endogrupo. Finalmente, la dimensión ideológica permite desarrollar la identidad social siguiendo los valores ideológicos implícitos compartidos por un determinado grupo o comunidad (Pol & Valera, 1994).

En otro orden, Turner, Hogg, Oakes, Reicher, y Wetherell (1987) elaboraron la teoría de la auto-categorización del yo (TAC) que vino a complementar el desarrollo de la TIS (López et al., 2008). Esta teoría postula que una persona en un marco situacional genera similitudes con miembros de determinado grupo y diferencias con otro. A su vez, producen

dos procesos relevantes. El primero es el proceso de despersonalización, que vincula al comportamiento de una persona con la identidad social. Desde este proceso el comportamiento personal se basa en estereotipos que la persona percibe de un miembro del grupo prototipo o categoría social al que pertenece. El segundo proceso es el de personalización, vinculada con el comportamiento y la identidad personal que se refiere a los niveles que definen a la persona como única o diferente del grupo de pertenencia. Por consiguiente, este segundo proceso toma en cuenta el comportamiento que incluye la idiosincrasia personal (López et al., 2008).

Según la TAC, las personas representan a los grupos sociales en términos de prototipos. Desde esta visión los prototipos son definidos como representaciones subjetivas (creencias, actitudes, conductas y otras) de atributos relevantes que caracterizan a miembros ejemplares de grupos que se construyen dependiendo del contexto. Por lo tanto, la auto categorización produciría una activación del prototipo vinculado a la categoría preponderante o grupo de pertenencia. A su vez, permite que el comportamiento grupal sea posible, creando propiedades irreductibles en el grupo. Entonces, cuando hablamos de cohesión de grupo abarcamos el proceso de despersonalización, el cual produce efectos de conformidad de grupo, diferenciación intergrupala, etnocentrismo y actitud positiva hacia los miembros de mismo grupo o endo grupo (López et al., 2008).

No obstante, esta cohesión de grupos maximiza la diferencia entre el endogrupo y exogrupo, porque se acentúan las concepciones positivas del endogrupo. Por lo que se compara el propio grupo con los exogrupos, de tal manera, que el endogrupo genera percepciones de superioridad (López et al., 2008). Ello puede generar prejuicios, es decir actitudes negativas hacia el exogrupo o hacia los miembros del grupo al que yo no pertenezco. Ello es referido por Henry Tajfel como el favoritismo intragrupal referente a la sobrevaloración del grupo de pertenencia y la discriminación intergrupala dirigida a la infravaloración de otros grupos (López et al., 2008; Baron & Byrne, 2005).

En síntesis, se comprende el mundo social mediante procesamiento de información automático caracterizado por ser poco precisos y reducir los esfuerzos mentales. De este modo nos percatamos de ciertas particularidades de entorno social y tendemos a agrupar a una persona dentro de una categoría social. A partir de estas construcciones sociales la persona se identifica con un grupo de pertenencia y caracteriza a los grupos de no pertenecía

o exogrupos. Un segundo término estudiado en el capítulo fue el de atribución o proceso de explicación de causas asociadas a comportamientos sociales y personales. Este proceso está sujeto a errores atribucionales que aportan a la comprensión del mundo social de una manera rápida. El tercer término estudiado es el prejuicio que es definido como una actitud desfavorable o favorable sin fundamento hacia un grupo social. Este puede vincularse con conductas agresivas. En la actualidad, el prejuicio puede ser latente, lo que significa que puede no ser aceptado por la persona o puede expresarse en la valoración y actitud negativa o positiva del exogrupo sin llegar a culminar en una conducta agresiva. Estas perspectivas teóricas fueron recuperadas en tanto se comprende que aportan al análisis de las concepciones, atribuciones y prejuicios de los/as psicólogos/as comunitarios/as sobre las personas que viven en la calle.

### Capítulo 3: Revisión de antecedentes

Respecto de la temática que se aborda en este trabajo, la revisión bibliográfica efectuada denota que lo que prepondera en el campo académico son investigaciones vinculadas a diversos aspectos psico-sociales, de salud y culturales de las personas que viven en las calles (Álvarez & Urrego, 2005; Anderson & Lake, 2000; Biaggio, 2010; Boy, 2011; Barruti, Borrell, Calafell, De Andrés, Jansà, Pasarín & Puigpinós, 2002; De Verteuil, 2006; Matulic, 2010; Dirección General de Atención Inmediata, 2008; Fazel, Geddes & Kushel, 2014; Anderson, Gelberg, & Lake, 2000; Grijalva, 2015; Lauber, Lay & Rossler, 2006; Gaviria & Navarro, 2010; Bedón, 2009; Atherton & Mcnaughton, 2011; Swanson, 2010; Vaca, 2014) ), y no sobre los/as profesionales que trabajan con estas poblaciones.

Así, sobre aspectos psicosociales los estudios indican que las personas que viven en las calles manifiestan relaciones sociales frágiles, ruptura de lazos familiares, dificultad laboral, problemas de abuso físico, sexual y emocional, abuso de poder ejercido por la policía y otras entidades que se encargan de mantener el orden público. Estas personas tienen que enfrentarse a la exclusión social por prejuicios de nacionalidad, racismo, bajos ingresos socioeconómicos y desigualdad de clases (Bedón, 2009; Calcagno, 1999; Barruti et al., 2002; De Verteuil, 2006; Fazel et al., 2014; Anderson et al., 2000; Lauber et al., 2006; Matulic, 2010; Swanson, 2010; Vaca, 2014).

En torno a estudios vinculados a la salud de las personas que viven en la calle, se observa que preponderan problemas tales como discapacidades motoras permanentes o transitorias. A su vez, enfermedades agudas o crónicas tanto físicas (por ejemplo, problemas cardíacos, enfermedades venéreas) como psiquiátrica (como esquizofrenia y trastornos del estado de ánimo) (Calcagno, 1999; D'Amato, 2003; Barruti et al., 2002; Dirección General de Atención Inmediata, 2008; Fazel et al., 2014; Anderson et al., 2000; Lauber et al., 2006; Atherton & Mcnaughton, 2011; Matulic, 2010; Tompkins & Wright, 2006).

Finalmente, respecto a la dimensión cultural, las personas en situación de calle poseen un estilo de vida que varía según la cultura y la historia de cada país. Otros factores dan cuenta de la complejidad cultural de este grupo social, tales como la edad, el género, el nivel educativo, el estado civil, entre otros (Calcagno, 1999; De Verteuil, 2006; Fazel et al., 2014; Grijalva, 2015; Lauber et al., 2006; Swanson, 2010).

En lo que concierne a estudios realizados en Ecuador, Vaca (2014) estudió las estrategias de subsistencia de los/as adultos/as mayores que viven en las calles quienes se concentran en su mayoría en el Centro Histórico de Quito. Para ello, realizó un estudio etnográfico en donde se evidenció que esta población realiza actividades de venta deambulante y rondan por lugares donde puedan recibir alimentación, tales como iglesias y distintas instituciones religiosas o que respondan a obras de caridad cristiana. En los comedores, Vaca halló gran cantidad de adultos/as mayores que mantenía contacto con sus parejas, hijos/as y nietos/as. Lo que también viene a contradecir investigaciones de otros/as autores/as acerca de la ruptura de lazos sociales y familiares de las personas que viven en las calles. A pesar de tener vínculos familiares, muchos de ellos/as afirmaron que cuando envejecen prefieren vivir en la calle porque construyen en ese lugar nuevas relaciones sociales con personas de su misma edad. No obstante, otras personas revelaron la violencia que se vive en las calles y el abuso de poder ejercido por la policía nacional y metropolitana (Vaca, 2014).

En otra investigación, Bedón (2009) estudia las tácticas de vida y resistencia de los niños y niñas indígenas migrantes que trabajan o viven en las calles de Quito, Ecuador. Según las entrevistas realizadas los/as niños/as subsisten en la ciudad realizando todo tipo de trabajo informal para sobrevivir, desde cargar materiales de construcción, vender frutas fuera y dentro del mercado, vender productos en las calles, limpiar botas, hacer malabares, entre otras actividades. Otros/as trabajan en talleres de producción textil fuera y dentro del país, siendo esta actividad asociada al problema de trata infantil. La percepción en común de los niños/as entrevistados/as ha sido el concebir a la ciudad como un lugar inseguro, atestado de bulla y contaminación donde han tenido problemas de robos del dinero recaudado. A su vez, sostienen que tienen que luchar en la ciudad contra el racismo, dado que hay personas que se les acercan a insultarlos/as y la policía metropolitana obstaculiza la realización de su trabajo quitándoles los productos que venden (Bedón, 2009).

A su vez, Swanson (2010) investigó a los/as indígenas de la comunidad de Calguasig pertenecientes a la parroquia Quisapincha de la provincia de Tungurahua que migraron a las ciudades. Para ello, realizó observación participativa, entrevistas con expertos/as y entrevistas con niños/as y miembros de la comunidad. Dentro de las observaciones pudo percatarse de que los/as niños/as Calguasig trabajan en unidades familiares, mientras que

los/as jóvenes son más independientes. Aun así no en todos los casos existe ruptura de lazos familiares. Por otra parte, muchos de ellos/as duermen en las calles y a veces también en sus hogares, por lo que estos espacios interactúan de manera fluida y dinámica. En estas comunidades piensan que los/as niños/as deben empezar a trabajar desde temprana edad, por ello empiezan ayudando en la cocina y la limpieza a los cuatro años. En varias entrevistas niños/as y jóvenes respondieron que preferían trabajar y ayudar a la familia que jugar. Por otro lado, afirmaron que la calle puede ser un lugar peligroso para su comunidad y que en varias ocasiones han tenido que soportar las críticas de la gente mientras se encuentran trabajando.

### **1) Estudios sobre cómo profesionales construyen a los q viven en la calle**

A pesar de la utilidad de estos abordajes, resulta también relevante estudiar las concepciones de los/as profesionales que trabajan diariamente con las personas que viven en las calles. En esa línea, y a pesar de la importancia de un abordaje de estas características, encontramos menos trabajos académicos. En consonancia, Rosa (2013) sostiene que se han realizado varias investigaciones con entrevistas a las personas que viven en las calles, pero que no se ha tomado en cuenta a quienes trabajan en la atención de estas personas. Por ello, optó por realizar un estudio acerca de las concepciones sobre las personas que habitan en las calles de los coordinadores y coordinadoras a cargo de Hogares de Tránsito y Paradores del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina. Los resultados evidencian que los/as coordinadores/as poseían concepciones que identifican a las personas que viven en la calle como “locos mentales” y “marginales”, a la vez que utilizaron palabras que demarcaban división de grupo, como “ellos” y “nosotros”. Los/as profesionales coincidieron en que la situación de calle es bastante heterogénea y depende de varios factores. Conjuntamente, en su discurso convergieron dos relatos. Por una parte, un relato en torno a los/as jóvenes que viven en las calles y su vinculación con problemas de adicciones, “falta de cultura del trabajo”, situaciones supuestamente basadas en el hecho de poseer familias desestructuradas. En segundo lugar, discursos vinculados a la relación de los/as ancianos/as con los problemas de consumo de alcohol pero con cierta “cultura del trabajo” (Rosa, 2013).

Otro de los trabajos acerca de las concepciones de las personas que trabajan en inclusión social fue resultado de una publicación elaborada por profesionales abogados/as al



programa Buenos Aires Presente (BAP), en la Ciudad de Buenos Aires, coordinado por la Lic. Patricia Malanca (Ferreira, 2003). Al respecto, Ferreira (2003) destacó que cada persona que vive en la calle tiene una historia distinta que contar y ha ido forjando una personalidad que los/as ayuda a sobrevivir en la calle, pero que esto dificulta el acercamiento de los/as profesionales del BAP.

Por su parte, Cabrera, Fernández y Rubio (2007) también estudiaron la perspectiva de profesionales que trabajaban con personas que viven en las calles. Administraron cuestionarios cerrados sobre quienes residen en las calles a profesionales que los/as asistían, pertenecientes a 31 Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) de Madrid, España. En los datos recolectados los/as profesionales consideraron que la gente que vive en las calles no sólo tiene el problema de vivir en condiciones residenciales precarias, sino que lo más preocupante de la situación es que no reúnen las condiciones mínimas para desarrollarse social y humanamente. Adicionalmente, asocian a la persona sin hogar con: 1. problemas de alcoholismo y enfermedades de salud mental; 2. factores estructurales macro-sociales donde interviene la desigualdad en la distribución de riquezas, poder, las limitaciones de acceso al mercado, empleos de baja calidad y falta de regulación de inmigrantes; y 3. rechazo de la sociedad relegándolos/as al plano de la invisibilidad.

A su vez, Álvarez y Urrego (2005) optaron por estudiar tanto a personas que solían vivir en la calle como a profesionales que trabajan con estas personas. En las entrevistas semiestructuradas que realizaron los/as profesionales señalan que en su trabajo se encuentran con casos de jóvenes que han recaído en el proceso de inclusión social debido a problemas de adicciones. A su vez, identifican personas que se esfuerzan por resolver sus conflictos y cambiar su estilo de vida, y que dejan de estar en la calle; por consiguiente, al finalizar su proceso terapéutico llegan a ser conscientes de sus responsabilidades, derechos y deberes recobrando vínculos familiares perdidos para volver a cumplir su papel dentro del espacio socio familiar (Álvarez & Urrego, 2005).

Por otra parte, Álvarez, Corpas y Corpas (2016) investigaron los prejuicios que poseen los/as profesionales que trabajan con personas en exclusión social de Andalucía, España. Aplicaron un cuestionario cerrado que exploraba variables sociodemográficas, posicionamiento político, valores, actitudes ideológicas (autoritarismo y dominancia social) y prejuicios hacia las personas en exclusión social. En los resultados evidencian que altas

puntuaciones de autoritarismo y dominancia incidían significativamente en el prejuicio. Adicionalmente, los/as profesionales perciben a estas personas como “peligrosas” y “subordinados”, lo que significa que los/as conciben como una amenaza para la conservación de los valores sociales y la seguridad. Por otra parte, para Álvarez et al., la identidad profesional puede reducir el prejuicio intergrupal sobre las personas en exclusión social, si se la fortalece con actitudes de justicia social y equidad (Álvarez et al., 2016).

Otro estudio fue el de Clocke, Johnsen y May (2007) acerca de las concepciones de los/as voluntarios/as ingleses que asisten a las personas que viven en las calles con respecto a los motivos que les impulsan a realizar este tipo de ayuda y sus apreciaciones acerca de estas personas. Para ello, realizaron entrevistas y grupos focales con 24 voluntarios/as de diez organizaciones en Avon, Cornwall, Oxfordshire y North Yorkshire. Los resultados evidenciaron el compromiso de los/as profesionales por ayudar a otros y participar de manera activa socialmente. En segundo lugar, los/as participantes mostraron deseo de integrar a las personas de la calle a la sociedad. Por último, se encontraron respuestas vinculadas a la necesidad de trabajar todos juntos. Otros/as voluntarios/as se enfocaban en realizar actividades de proselitismo religioso y excluían la posibilidad de incluir a las personas que viven en la calle a la sociedad. Asimismo, los/as participantes indican que al iniciar el programa de inclusión social estas poblaciones les transmitían compasión y desconfianza. A medida que el tiempo transcurría evidenciaban dos concepciones ambivalentes: por una parte, la noción de que algunas personas que viven en la calle son valiosas y víctimas de la sociedad. Por otra, las definieron como personas poco agradables que se vinculan con problemas de adicciones.

Por su parte, Gaviria y Navarro (2010) estudiaron las concepciones de estudiantes universitarios/as de Ciencias Sociales y Humanas y de Ciencias de la Salud sobre las personas que viven en las calles de la ciudad de Medellín, Colombia. Si bien no se trata de profesionales que trabajan con personas que viven en la calle, se considera relevante incluir este estudio dada la relevancia de los resultados para nuestro trabajo. Así, analizaron la producción semántica de los/as estudiantes a través de un análisis estructural de representación social. En los resultados evidencian dos tipos de concepciones sobre las personas que viven en las calles. En primer lugar, la concepción gira en torno a la compasión, considerando las condiciones de “soledad”, “tristeza” e “injusticia” que proporciona el residir

en la calle. En segundo lugar, la representación se vincula con el temor asociado a la apariencia de estas personas, a los problemas de salud mental y consumo de drogas percibidos por los/as estudiantes. Asimismo, utilizaron denominaciones negativas vinculadas a “la condición económica como (mendigo/a), condición social (marginados/as, desplazados/as), a la salud mental (locos/as) y de apariencia (desechables)” (Gaviria & Navarro, 2010, pág. 350).

## **2) Estudios sobre cómo profesionales construyen a los inmigrantes**

También otros estudios han indagado los prejuicios y actitudes negativas del personal de salud y de inclusión social respecto de poblaciones vulnerables con las que trabajan. Así, Plaza del Pino (2012) trabajó con 1.400 profesionales de enfermería de las áreas de hospitalización de tres hospitales públicos de la provincia de Almería, España. Evidenció que la mayoría de los/as enfermeros/as tenían prejuicios y actitudes negativas dirigidas hacia los/las inmigrantes. Así algunos/as enfermeros/as sostienen que los/as inmigrantes constituyen una fuente de conflictividad social y se vinculan con el aumento de la delincuencia en el país. Otros/as señalan que este grupo merece trabajos precarios, dado que así se evita quitar el trabajo a las personas de nacionalidad española. Asimismo, en el estudio los/as enfermeros/as expresaron rechazo hacia los/as inmigrantes marroquíes y principalmente, comentaron su malestar hacia la religión musulmana.

Por otro lado, Son (2012) realizó un estudio acerca de cómo los grupos responden a la estigmatización, definiendo a este último como el conjunto de actitudes prejuiciosas, estereotipos y discriminación que genera reacciones distintas dependiendo de las características que posee el grupo. Por ejemplo, los grupos dominantes que se caracterizan por poseer evaluaciones positivas de grupo y nivel socioeconómico alto afrontan fácilmente la estigmatización y crean resiliencia. A su vez, brindan a sus integrantes autoestima, optimismo psicológico y sensación de control sobre otros grupos. Lo contrario sucede con los grupos devaluados socialmente quienes como reacción al estigma reducen su sensación de bienestar y condición de salud. En estos grupos devaluados la estigmatización puede ser un estresor. Con el transcurrir del tiempo este estrés aumenta la tensión psicológica, física y conductual implicadas en diferentes problemas, tales como la depresión, el consumo de

estupefacientes, bajo desempeño laboral y falta de herramientas de afrontamiento de estrés (Son, 2012).

En otro estudio, González y Vázquez (2002) analizaron la percepción que tienen los trabajadores y trabajadoras sociales sobre la inmigración. Constataron varios estereotipos acerca de las personas migrantes. Primeramente, los/as profesionales percibían a los/as migrantes como personas de carácter descuidado con respecto a su documentación. En segundo lugar, consideraron que estas poblaciones desconocen lo que es el asociacionismo, lo que significa que los/as caracterizan por poseer carencias en el uso de mecanismo de participación en la sociedad. A su vez, otras de las percepciones fueron que los/as inmigrantes son considerados/as como “ignorantes” y “descuidados/as”, porque cuentan con un nivel educativo inferior y desconocimiento de la lengua en comparación con los/as trabajadores/as sociales.

Siguiendo la misma línea, Aguilar y Buraschi (2012) a partir de varios estudios empíricos reflexionan acerca los prejuicios de los/as profesionales de los servicios sociales que trabajan con personas migrantes en España, ratificando la presencia de prejuicio-racista. Ello implica la reproducción de actitudes discriminatorias mediante el uso discursivo de estereotipos que condicionan el diagnóstico de los/as profesionales. Entre las concepciones de los/as profesionales se destacaron el carácter “descuidado” de los/as inmigrantes respecto su documentación, al igual que catalogarlos como “ignorantes”. Con respecto a la población musulmana los/as profesionales los/as consideraban como “fatalista”. Otro aspecto fundamental de este estudio es la identificación de tres tipos de categorizaciones hacia las personas migrantes. Entre ellas se encuentra en primer lugar, la categorización de estas poblaciones como víctimas, sujetos vulnerables, pasivos e indefensos. La segunda categorización define a las personas inmigrantes como una amenaza, lo que significa que son consideradas un problema para los servicios sociales y responsables de los problemas de exclusión. Finalmente, la tercera categorización integra la percepción de las personas inmigrantes como carenciadas o caracterizadas por poseer insuficiencias culturales, lingüísticas, económicas, sociales entre otras. Por consiguiente, estos pensamientos de los/as profesionales que brindan servicios sociales reducen la calidad de las intervenciones (Aguilar & Buraschi, 2012)

Asimismo, Benencia (2004) investigó las concepciones y los prejuicios de diversos grupos sociales hacia los/as bolivianos/as que trabajaban en la agricultura periférica de Buenos Aires, ratificando la presencia de múltiples cogniciones y actitudes negativas hacia esta población.

Los estudios acerca de (in) migrantes no se distancian del tema seleccionado en la presente investigación. De hecho, en Ecuador la población de inmigrantes ha crecido: “según el censo del INEC de 1990 había en Ecuador 65 147 extranjeros mientras que el 2001 se contabilizó 104 130” (FLACSO, 2008, p. 83). De ellos/as, el 49% es de nacionalidad colombiana, seguido por el 11,1 % de personas procedentes de Estados Unidos. Finalmente, el 5,6 % son de nacionalidad peruana. Además, según FLACSO (2008) Ecuador es considerado el país que acoge mayor número de refugiados/as en Sudamérica. A su vez, dentro de la gente que vive en la calle hay un porcentaje de (in) migrantes considerable.

### **3) Estudios sobre cómo las construcciones de los profesionales afectan a la intervención y asistencia social**

Según Díaz (2011), el prejuicio y los sesgos de los/as psicólogos/as afectan la intervención y asistencia social. En su investigación discutió acerca de los sesgos que impiden que los/as psicólogos/as acepten sus prejuicios. Con respecto a los sesgos que poseen los/as profesionales, se pudieron identificar tres: el sesgo reduccionista, el sesgo universalista, y el sesgo de benevolencia. Primeramente, el sesgo reduccionista está basado en el modelo médico, donde se explica un diagnóstico utilizando un enfoque en particular, por ejemplo, el bio-químico para explicar los trastornos afectivos excluyendo las perspectivas socio-culturales. En segundo lugar, el sesgo universalista se define como la creencia de que los problemas psicológicos se los incorpora en factores comunes propios de la especie humana. Finalmente, el enfoque de benevolencia es definido como la creencia por parte de los/as profesionales de la salud mental en trabajar de buena intención, negando sus prejuicios sociales y culturales. Los sesgos de estos /as profesionales se interponen en la reflexión de sus prejuicios acerca de las categorías tales como, el género, la raza, el estatus socioeconómico y la etnia.

En síntesis, a pesar de que varios autores/as (Álvarez & Urrego, 2005; Álvarez et al., 2016; Bedón, 2009; Cabrera et al., 2007; Calcagno, 1999; Clocke et al., 2007; D' Amato,

2003; Barruti et al., 2002; De Verteuil, 2006; Fazel et al., 2014; Ferreira, 2003; Grijalva, 2015; Lauber et al., 2006; Matulic, 2010; Gaviria & Navarro, 2010; Plaza del Pino, 2012; Rosa, 2013; Vaca, 2014) han investigado diversas problemáticas vinculadas a la situación de las personas que viven en las calles, poco se conoce en Ecuador sobre las concepciones de los/as profesionales que están a cargo de dar servicios de inclusión social a estas poblaciones vulnerables. Por consiguiente, la presente investigación pretende profundizar en la temática desde este ángulo, recuperando la perspectiva de los/as profesionales que trabajan con quienes viven en las calles.

## Capítulo 4: Objetivos

### Objetivo general

Describir, a partir de un abordaje psico-social, las concepciones, atribuciones y prejuicios sobre las personas que viven en la calle que poseen los/as profesionales comunitarios/as que trabajan en ese ámbito y como estas repercuten en el diseño e implementación de intervenciones profesionales en Quito, Ecuador.

### 4.1 Objetivos específicos

1. Conocer la caracterización que estos/as profesionales efectúan sobre las personas que viven en las calles, esto es, sus concepciones en torno a este grupo social.

2. Precisar qué tipo de explicaciones otorgan en torno a cómo llegaron a vivir en la calle estas personas.

3. Examinar qué tipo de atribución causal prepondera en tales explicaciones.

4. Identificar qué tipo de valoraciones subyacen en dichas concepciones y explicaciones, precisando la presencia o no de prejuicios.

5. Precisar qué tipo de construcciones efectúan respecto de la relación que se establece con estas personas en sus intervenciones profesionales.

6. Evaluar, desde la perspectiva de los/as profesionales, cómo impactan sus concepciones sobre quienes viven en la calle en sus dispositivos de intervención y atención.

## **Capítulo 5: Metodología de investigación**

### **Tipo de investigación**

Se realizó una investigación empírica cualitativa, con alcance descriptivo (León & Montero, 2007). Estos estudios se interesan no solamente en describir una situación o punto de vista, sino en profundizar acerca de las perspectivas de los/as participantes. Así, se utilizan “datos empíricos originales producidos por los autores y enmarcados dentro de la lógica epistemológica de tradición subjetivista, ya sea fenomenológica, interpretativa o crítica” (Montero & León, 2007, pág. 856). Los objetivos de este tipo de metodología son dos. Primeramente, el de estudiar a las personas desde el contexto en el que se encuentran. En segundo lugar se busca comprender las perspectivas de las personas desde su marco de referencia. Según Álvarez y Jurgenson (2003) la metodología cualitativa “constituye una investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos” (pág. 27), esto indica que la metodología pretende explicar cómo las personas comprenden, narran y actúan en situaciones específicas o cotidianas. Asimismo, toda esta información se somete a un análisis de precisión de los datos registrados.

### **Población**

Se trabajó con profesionales de distintas instituciones inmiscuidas en proyectos de inclusión social orientados a personas que viven en la calle. Ello integra proyectos independientes con estas poblaciones, ONGs, proyectos de erradicación del trabajo infantil y mendicidad, CIBV, las tres Manuelas, programa gente y cuentos, programas de la Federación de Ecuatorianos trabajadores libres de Pichincha, de la Fundación Mariana de Jesús, el hogar de vida uno y acogimiento institucional.

### **Muestra**

Se realizó un muestreo no probabilístico, de tipo típico o no intensivo (Hernández Sampieri, 2006). Estas muestras no buscan explicar una amplia cantidad de casos de la población en estudio, sino profundizar el tema utilizando la información de pocos casos con



los que se trabaja de forma intensiva. En esa línea, el tamaño de la muestra no se fija antes de la recolección de datos, sino que se establece un tipo de unidad de análisis y se perfila un número aproximado de casos. La muestra final se conoce cuando las nuevas unidades que se añaden ya no aportan información o datos novedosos (Hernández Sampieri, 2006). Este proceso se denomina saturación de categorías, y es el que determina la cantidad de entrevistas a realizar. Las muestras intensivas son definidas por Hernández Sampieri (2006) como un subtipo combinado de muestra de casos tipo y muestra homogénea. Las muestras de casos tipo apuntan a analizar las experiencias, significados y perspectivas de un grupo social. Por su parte, las muestras homogéneas se orientan a estudiar procesos y episodios de un grupo social con características similares (Hernández Sampieri, 2006).

Así, la muestra estuvo constituida por 14 profesionales que trabajan con personas que viven en las calles. De ellos, 7 son mujeres y 7 son varones. Las profesiones de los/as participantes son analistas, coordinadores/as, psicólogos/as, antropólogos/as, sociólogos/as, comunicadores/as, pedagogos/as, licenciados/as en artes escénicas que trabajan en proyectos independientes, ONGs, proyectos de erradicación del trabajo infantil y mendicidad, CIBV, las tres Manuelas, programa gente y cuentos, programas de la Federación de Ecuatorianos trabajadores libres de Pichincha, de la Fundación Mariana de Jesús, el hogar de vida uno y acogimiento institucional.

### **Técnica de recolección de datos**

Se efectuaron entrevistas semi-estructuradas. En la investigación cualitativa este instrumento contiene un conjunto de preguntas que se caracterizan por ser más flexibles y abiertas con respecto a un tema, en comparación con las encuestas (Baptista, Fernández & Hernández, 2006). Según Álvarez y Jurgenson (2003), la entrevista busca profundizar las perspectivas de los/as entrevistados/as y escrutar los significados que le otorgan al fenómeno a investigar; mientras, el/la entrevistador/a se enfoca en lo que dicen y la forma en que se expresan las personas entrevistadas. Otro punto fundamental es que la entrevista se enfoca en cualidad de la información, lo que significa que busca descripciones enriquecedoras y profundas de las personas en un lenguaje común y corriente (Álvarez & Jurgenson, 2003).

Las entrevistas semi-estructuradas están constituidas por una secuencia de preguntas determinadas con anterioridad para dar dirección a la investigación y otras preguntas sugeridas o adicionales que surgen del material que brindan los/as entrevistados/as, sin restringirse sólo a éstas (Baptista, et al., 2006; Álvarez & Jurgenson, 2003). Es decir, las preguntas funcionan a modo orientativo, caracterizándose por ser flexibles.

Los ejes de indagación que guiaron las entrevistas se estipularon en función de los objetivos específicos del estudio. Así, se intentaron conocer los siguientes aspectos: caracterización de las personas que viven en las calles; explicaciones en torno a cómo llegaron a estar en situación de calle estas personas; construcciones respecto de la relación profesionales-personas en situación de calle; y cómo esta construcción de los/as profesionales impacta en el diseño e implementación de sus intervenciones.

### **Análisis de Datos**

Se llevó adelante un análisis de contenido cualitativo, de tipo temático y evaluativo. Se trata de una técnica que se encarga de analizar e interpretar cualquier forma de comunicación como, por ejemplo, discursos, mensajes y textos (Álvarez & Jurgenson, 2003; Piñuel Raigada, 2002). Según Álvarez y Jurgenson (2003, pág. 163) el análisis de contenido “busca analizar mensajes, rasgos de personalidad, preocupaciones y otros aspectos subjetivos”. El presente estudio se enfocó en elaborar y procesar datos provenientes de las percepciones y opiniones de los/as profesionales participantes. Para ello, se codificaron los elementos del discurso verbal de las personas, y posteriormente se los agrupó en categorías de análisis (Álvarez & Jurgenson, 2003).

Así, el análisis de contenido persigue encontrar el contenido latente de las prácticas sociales y cognitivas de la comunicación, lo que significa que busca profundizar en el mensaje. Por consiguiente, se utiliza la interacción social no sólo para activar “esquemas previos”, creencias, inferencias y representaciones de la población a estudiar, sino también para conocer el estatus que ocupa un grupo de personas y el rol que desempeña dentro del sistema social (Piñuel Raigada, 2002).

Específicamente, el análisis de contenido aplicado fue de tipo temático y evaluativo. Así, se considera temático en tanto se orientó al abordaje de un tema en específico, por lo

que los procesos que guiaron la elaboración y registro de información giraron en función a la fijación previa de los objetivos de la investigación. Por su parte, fue de tipo evaluativo porque apuntó no sólo al nivel descriptivo del discurso, sino también a la identificación de los valores y evaluaciones efectuadas por los/as entrevistados/as respecto del tema en estudio (Díaz & Navarro, 1994).

### **Aspectos éticos**

Se realizaron grabaciones autorizadas de las entrevistas, previo consentimiento informado sobre los alcances de la investigación por parte de los/as participantes (Moreno, Noreña, Rebolledo & Rojas, 2012). A su vez, se garantizó la privacidad y anonimato en lo que concierne a la información otorgada por cada participante del estudio. El respeto a los/as participantes implicó también dar a conocer los resultados de la investigación a las personas inmiscuidas una vez terminado el análisis de los resultados del trabajo de campo (Bosch, Carballo, Fernández & Oliva 2001; European Commission, 2013; González, 2002).

## Capítulo 6: Resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general el describir, a partir de un abordaje psico-social, las concepciones, atribuciones y prejuicios de los/as profesionales comunitarios/as sobre las personas que viven en la calle y como éstos repercuten en el diseño e implementación de intervenciones profesionales en Quito, Ecuador. En función de ello, una primera dimensión de análisis estuvo vinculada con identificar la **caracterización** que los/as entrevistados/as realizan sobre las personas que viven en las calles (objetivo específico 1).

### **Caracterizaciones en torno a las personas que viven en las calles (objetivo específico 1).**

Al respecto, encontramos que conviven en el discurso de los/as participantes diversas y plurales formas de describir a las personas con las cuales trabajan. Así, pudieron identificarse ocho núcleos de sentidos vinculados con cómo caracterizan a esta población. Paso a detallarlas:

#### ***1. Victimización***

Esta primera dimensión reúne caracterizaciones que describen a las personas que viven en las calles a partir de su supuesta condición de víctimas. En esa línea, varios/as profesionales expresaron que las personas que viven en la calle han atravesado situaciones de vida difíciles, tales como abandono, desnutrición, violencia, inseguridad y no tener los recursos necesarios para mejorar su calidad de vida. Así, en los siguientes fragmentos vemos cómo las personas que viven en las calles son descritas en función de su supuesta vulnerabilidad:

*“Han estado en situaciones muy duras, de vulneración de sus derechos, son grupos que requieren atención en todos los niveles. De atención en salud, que es generalmente, la primera atención que reciben. Porque están desnutridos o tienen dependencia a la droga”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

*“Personas que realmente han sido vulnerados sus derechos, que justamente como sociedad todos debemos darle la oportunidad a que tengan una mejor calidad de vida”* (Entrevistado/a 7, 29/12/2016).

*“Son niños que se encuentran en situación de riesgo o en situación de vulnerabilidad por la situación que se encuentran en callejización”* (Entrevistado/a 10, 6/2/17)

A su vez, varios/as entrevistados/a sostuvieron que las personas que viven en la calle han sido utilizadas para el micro tráfico y para mendigar. Al respecto, se menciona que el grupo de mayor vulnerabilidad serían los/as niños/as. Por ejemplo, en los siguientes fragmentos expresaron que:

*“Un niño de la calle está a expensas de la delincuencia, a expensas ahora del micro-tráfico de droga y eso hace más vulnerable su situación y no hay programas adecuados que puedan incluir, insertar a estos niños hacia una vida más regularizada”* (Entrevistado/a 8, 7/1/2017).

*“Pienso que lo que se puede hacer para un niño que está en la calle es secundarle esa cuestión de la mendicidad, porque no es que él va a pedir. Le mandan a pedir. Y es lo que pasaba en las Manuelas, que sus propios padres les mandaban a que mendiguen o a que vendan cosas o lo que se ve ahora mismo, que les utilizan para vender la droga”* (Entrevistado/a 1, 28/10/ 2016).

*“Muchas veces los niños son utilizados por no solo por los padres, sino por personas que trafican con estos. Les utilizan para la trata y el tráfico. Realmente, es como un teatro que montan, que no necesariamente son sus padres, sino personas que utilizan a estas personas, tanto a los niños, como los ancianos y a las personas con discapacidad”* (Entrevistado/a 7, 29/12/2016).

Por otra parte, los/as profesionales comunitarios/as indicaron que las personas que viven en la calle son víctimas de la insatisfacción de ciertas necesidades básicas, por ejemplo, demanda de alimentación, vivienda, salud, apego y educación, entre otras. Ello se puede evidenciar en los siguientes fragmentos:

*“Tienen necesidades educativas, necesidades de alimentación. En general son un sin número de necesidades que ellos a tan corta edad sufren y que necesitan ser atendidas de inmediato”* (Entrevistado/a 12, 28/2/17).

*“Está la necesidad justamente de alimentación, entre las básicas, es también la de vivienda y el sentido de los lazos familiares”* (Entrevistado/a 10, 6/2/17).

*“Las necesidades como la alimentación, un lugar donde dormir y sentirse seguro. También necesitan un espacio donde ellos puedan dar a conocer sus historias personales porque son historias cargadas de muchos eventos traumáticos y dolorosos”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

En otras respuestas mencionadas en esta primera categoría, los/as profesionales expresan que las personas que viven en las calles necesitan que alguien más los ayude y guíe. Sin embargo, no tienen suficiente ayuda, ni de su familia, ni de la sociedad, ni del gobierno:

*“Son personas a las que la familia las dejó olvidadas, gente que no recibe beneficios del gobierno, que no tienen un ayuda económica del gobierno, mendigos en las iglesias”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

*“Son personas que necesitan muchísimo a alguien que les pueda guiar, que les pueda asesorar. No sé, alguien que pueda indicarles a ellos”* (Entrevistado/a 12, 28/2/17).

## **2. Características negativas**

En otro orden, también se identificaron descripciones de las personas que viven en las calles vinculadas con características psicológicas y físicas negativas. Así, respecto de las primeras, se las describe como personas que tendrían una personalidad hiperactiva, agresiva y rebelde, tal como se observa en los siguientes fragmentos:

*“Muchos son chicos muy extrovertidos, muy hiperactivos y esa hiperactividad les hace como ver las situaciones en las que están como muy superficialmente...porque los caracteres a ratos puede ser muy agresivos”* (Entrevistado 1, 28/10/ 2016).

*“Eran demasiado agresivas, otras demasiadas cariñosas... Los sentimientos exagerados a mí me incomodaban”* (Entrevistado/a 14, 25/5/17).

*“Son agresivos, son como temerosos”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

*“Más que nada rebeldía, son bastante rebeldes, por lo menos los muchachos. No tienen un código de conducta fuerte, porque siento que tienen una carencia familiar en este sentido”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

En la misma línea, otros/as entrevistados/as identifican otras características negativas de personalidad vinculadas con las personas que viven en las calles, tales como fragilidad, debilidad, miedo, inseguridad, falta de autosuficiencia y desconfianza:

*“Son personas o muy frágiles que están sujetas a que alguien pueda vulnerar sus derechos o personas que por las condiciones difíciles que han pasado pueden estar en una situación alerta, ser irascible”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

*“Son un poco tímidos, un poco ariscos al principio que se les conoce”* (Entrevistado/a 3, 18/12/2016).

*“Son niños muy inseguros y por ende el miedo cuando alguien se les acerca o se les quiere ayudar. Entonces, tienen ese rechazo a que alguien pueda ayudarles o pueda hacer algo mejor por ellos”* (Entrevistada 12, 28/2/17).

*“... a mi forma de ver esta gente desconfía mucho”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

A su vez, varios/as profesionales comunitarios/as expresaron que las personas que viven en la calle se caracterizan por ser un problema y ser complicadas. Eso se evidencia en los siguientes fragmentos:

*“Es un problema que nos compete como a la sociedad”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

*“Niños que son súper complicados”* (Entrevistado/a 1, 28/10/ 2016).

Asimismo, los/as profesionales consideran que las personas que viven en las calles poseen problemas psicológicos:

*“Han tenido muchos vacíos emocionales, no tiene ciertas herramientas para socializar, están inseguros o a veces se frustran porque no sienten que puedan llevar su proyectos de vida adelante”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

*“Al no tener estabilidad económica familiar, también tienen inestabilidad emocional y se ven agobiados en el sentido de que no saben que les espera el día de mañana”* (Entrevistado/a 8, 7/1/2017).

*“Esto de la falta, más que principalmente una falta de disciplina. Es falta de escucha hacia una persona mayor, hacia la persona que está llevando la actividad, porque ellos mismos no tienen esta figura en sus casas. Entonces, son demasiado dispersos, se dispersan bastantísimo, aparte de eso también es la falta de recursos que se tienen para poder crear las actividades de la manera que uno quisiera”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

En lo que concierne a las características físicas, se detectaron respuestas en donde los/as participantes describen a estas poblaciones como personas con deterioro físico, falta de higiene, desnutrición y problemas de salud:

*“Por lo general en el caso de los niños a veces vienen con desnutrición, baja estatura y muy flacos. Por parte de los adultos de igual manera, descuido, suciedad y baja de peso”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

*“Físicamente como son personas de la calle son descuidadas, sucias en el caso de esta persona particular me comentaba que le tomaba 15 días seguidos y no se cambiaba de ropa, no se bañaba. La apariencia siempre deja mucho que desear,*



*porque les crece la barba, les crece el cabello, la ropa, están sucios. Y ellos pierden la noción del tiempo”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

*“Que no tienen lugar donde bañarse y así, pero ahora he visto como que más a personas que no les interesa tanto el aspecto físico porque tienen otros intereses y otras necesidades que cubrir”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

### **3. Distancias cercanas que se co-constituyen**

Esta tercera categoría reúne caracterizaciones que describen a las personas que viven en las calles a partir de su supuesta cercanía con el/la profesional comunitario/a, y con la sociedad en general. Así, en los siguientes fragmentos vemos que las personas que viven en las calles son descritas como seres humanos con derechos que deberían ser tratados como iguales:

*“Que son iguales a todos, que son seres humanos, con los mismos derechos”* (Entrevistado/a 10, 6/2/17).

*“Bueno son ciudadanos, que deben ser tratados como iguales ¿no?”* (Entrevistado/a 7, 29/12/2016).

*“Todos somos seres humanos”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

A pesar de esta sensación de cercanía, los/as participantes postulan que las personas que viven en las calles son iguales pero que han tenido que vivir situaciones difíciles y extremas. Ello se evidencia en los siguientes fragmentos:

*“Son compas, como tú y yo para mí no hay una diferencia. Son compas que están en situaciones extremas”* (Entrevistado/a 1, 28/10/ 2016).

*“Somos iguales, solo que estamos en diferentes situaciones económicas”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

*“Son ciudadanos iguales. Solamente que a veces han sido marginados”* (Entrevistado/a 7, 29/12/2016).

En contraposición a la anterior, en esta categoría se reúnen caracterizaciones que describen a las personas que viven en las calles a partir de cierta percepción de otredad con los/as participantes y la sociedad. Varios/as profesionales comunitarios/as expresaron que las personas que viven en la calle poseen experiencias muy diferentes con relación a lo que ellos/as han vivido:

*“Somos dos polos opuestos y las vivencias son diferentes”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

*“Vienen de experiencias muy distintas”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

*“Es muy difícil porque desde pequeños vivimos en diferentes sociedades ¿no?”* (Entrevistado/a 3, 18/12/2016).

A su vez, los/as entrevistados/as también expresaron que estas personas constituyen un grupo que se diferencia de otros grupos sociales con los cuales suelen trabajar estos/as profesionales:

*“Es un grupo de personas que son diferentes a los que uno estaría acostumbrado a recibir en la consulta privada o en algún hospital privado”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

*“Personas que están en otro tipo de urgencias”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

## **5. Criminalización**

Esta quinta categoría reúne caracterizaciones que describen a las personas que viven en las calles a partir de su supuesta conducta delictiva. Desde esta categoría, varios/as entrevistados/as expresaron que las personas que viven en la calle se ven vinculadas a conductas delictivas, tales como micro tráfico, robo, asesinato, entre otras actividades ilegales:

*“Tienen conductas ilegales entonces por lo general, tratan de permanecer escondidos u ocultos, para no ser vistos”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

*“Choros o que habían salido del penal”* (Entrevistado/a 1, 28/10/ 2016).

*“Son los niños utilizados para el tráfico de drogas”* (entrevistado/a 8, 7/1/2017).

*“Son niños que viven en la calle, forman pandillas porque pasan a ser su familia la pandilla, ya no existe papá, ya no está la mamá, entonces, hacen guetos y de estos guetos hacen su familia, ellos tratan de proteger entre ellos pero una vez que incurrir en el mundo de la delincuencia es muy difícil que salga de ese círculo”* (Entrevistado/a 8, 7/1/2017).

## **6. Características psicológicas positivas**

Por otro lado, también se identificaron caracterizaciones que describen a las personas que viven en las calles a partir de ciertas características psicológicas positivas. En esta dimensión, varios/as profesionales comunitarios/as expresaron que estas poblaciones son reflexivas, flexibles, lúcidas, metódicas y creativas:

*“Están lucidos, reflexionan qué han hecho de su vida”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

*“Estas poblaciones tienen mucho que dar, su riqueza, su ternura”* (Entrevistado/a 8, 7/1/2017).

*“Muchos líderes”* (Entrevistado/a 1, 28/10/ 2016).

*“Ellos son muy creativos, la misma situación de vivir en riesgo en la calle les hace muy creativos”* (Entrevistado/a 8, 7/1/2017).

Asimismo, otros/as entrevistados expresaron que las personas que viven en las calles tiene valores sociales positivos, tales como ser comunitarias, colaboradoras y amigables:

*“Porque son bastante comunitarios, son muy abiertos a lo nuevo y a las sorpresas más que nada al arte. Son muy curiosos aunque les falta mucha atención”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

*“Como gente colaboradora, gente muy dispuesta. Muy cariñosos también”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

*“Muy amigables”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

Otras características psicológicas positivas mencionadas fueron el ser sensibles, buenas personas, tener una actitud positiva frente la vida, el aprendizaje de nuevos conocimientos, entre otras. Ello se evidencia en los siguientes fragmentos:

*“Han estado en espacios de riesgo, son personas con una sensibilidad mucho más desarrollada que poblaciones que tienen las mejores condiciones, además quieren y les gusta”* (Entrevistado/a 1, 28/10/ 2016).

*“Ellos aprenden porque a pesar de todas sus problemáticas de vida, ellos siempre son felices”* (Entrevistado/a 11, 7/2/17).

*“...son personas muy valiosas”* (Entrevistado/a 1, 28/10/ 2016).

*“Son buenas personas”* (Entrevistado/a 4, 28/10/2016).

*“Son personas hermosas, son preciosas...Son personas súper interesantes con sus cuestiones”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

## **7. Descripción de su cotidianidad**

En la séptima categoría se reúnen caracterizaciones que describen ciertas actividades que realizan las personas que viven en las calles en su cotidianidad. En esta categoría los/as

participantes expresaron que las personas que viven en la calle realizan otras actividades, además de estar hacinados en la calle. Así, en los siguientes fragmentos vemos cómo las personas que viven en las calles son descritas en función a la actividad diaria que poseen:

*“En las mañanas salen a la escuela, en la tarde están trabajando con nosotros, están trabajando sino pasan todo el día afuera jugando. Muchos de ellos les pasan ayudando a sus papás en el campo, pasan con los amigos, pero principalmente en las plazas, matando el tiempo en las plazas o buscando cosas que hacer”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

*“Se levantan muy temprano y llegan tarde, porque los lugares donde viven son bien lejos. Por ejemplo, barrio 11 de Mayo en Quito. Hay gente que se dirige a trabajar de empleadas domésticas acá al norte, con una agenda súper apretada”* (Entrevistado/a 3, 18/12/2016).

*“En el día que pueden, hacen alguna actividad secundaria de vender algo, hacer malabares en la calle o eso va a ser como para poder resolver algo de comida y pagar algo simbólico, por quedarse en un espacio. Pero, por lo general obviamente realizan actividades de sobrevivencia”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

Otros/as entrevistados/as enfatizaron en los lugares en los cuales viven estas poblaciones. Ello se evidencia en los siguientes fragmentos:

*“Vivían en la calle algunos y otros estaban hacinados en unas construcciones que construyó el gobierno que estaban abandonadas. Eran instalaciones nuevas pero no eran para vivir. No tenían un baño”* (Entrevistado/a 14, 25/5/17).

*“Se refugian en casa abandonadas, que se refugian en portales”* (Entrevistado/a 8, 7/1/2017).

*“Se encuentran sectores donde las personas viven hacinadas, se reunían generalmente en grupos de amigos y viven principalmente en los sectores del centro”*

*histórico, como san Roque, se encuentran en las casas abandonadas” (Entrevistado/a 10, 6/2/17).*

En contraposición, algunos/as profesionales expresaron que las personas que viven en la calle no poseen una rutina diaria, ni actividades definidas:

*“Sabes que ellos no tienen rutina porque aparte no tienen un lugar fijo donde estar. Tiene que tratar de buscársela, tienen que tratar de generar monedas para poder financiarse el día a día, comer algo, para poder tomar algo. Y ese es su día a día, el levantarse con la luz del sol y dormir donde puedan encontrar un sitio más abrigado” (Entrevistado/a 4, 28/10/2016).*

*“Reciben la alimentación de vecinos. A veces reciben la colaboración de los salones y tiendas de los que están dentro del sector. Y en las tardes en grupos deambulan por las plazas” (Entrevistado/a 10, 6/2/17).*

*“Ellos viven al día. Es decir buscan tener la comida para el día siguiente, buscan pagar un arriendo o alcanzar a tener un dinero suficiente para pagar el arriendo y no les echen” (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).*

Se evidenció también que en algunas de las descripciones sobre los lugares en los cuales transitan su cotidianeidad estas personas manifiestan juicios de valor en torno a la inadecuación de los mismos:

*“No tienen un lugar donde descansar de una manera tranquila. Siempre están con miedo, pendientes de que no vaya a pasar nada. Entonces, no son lugares muy adecuados, no tienen mucha higiene y eso les afecta bastante” (Entrevistado/a 12, 28/2/17).*

*“Yo creo que vive de una manera precaria y peor en temporadas de invierno, la pasan muy mal” (Entrevistado/a 4, 28/10/2016).*

## 8. Caracterización asociada a adicciones

Por otro lado, se puede identificar una caracterización de las personas que viven en la calle asociada a las adicciones:

*“Cuando están en la calle de lo que yo conozco son personas que pierden la noción del tiempo. Entonces ellos no saben si es día o es noche, porque están ganados por el alcohol o la droga. Pierden la noción del tiempo y cuando de pronto pierden esta dosis”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

*“La mayoría tiene problemas de alcoholismo de drogadicción y no tenían familia, tal vez necesitaban un lugar donde ser acogidos con formas familiares por los barrios o las comunidades”* (Entrevistado/a 14, 25/5/17).

*“Su dependencia por las sustancias, drogas y todo eso, los hace regresar a las calles”* (Entrevistado/a 4, 28/10/2016).

### **Explicaciones en torno a por qué se llega a vivir en la calle (objetivo específico 2)**

La segunda dimensión de análisis estuvo vinculada con precisar qué tipo de explicaciones otorgan los/as profesionales comunitarios/as respecto de cómo llegaron a vivir en la calle estas personas (objetivo específico 2). En esta dimensión encontramos diversas explicaciones, las cuales fueron agrupadas en cinco núcleos explicativos:

#### **1. Explicaciones vinculadas a la violencia y disfuncionalidad intrafamiliar**

Esta primera categoría reúne explicaciones asociadas a la supuesta violencia y disfuncional intrafamiliar que poseerían los contextos familiares de las personas que viven en las calles. Con respecto a esto, los/as profesionales expresaron que las personas viven en las calles debido a problemas de violencia y abandono intrafamiliar:

*“Hay un montón de niños que salen de sus casas por situación de violencia. Es decir han sido víctimas de una situación conflictiva en este caso proveniente de sus familias” (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).*

*“Sus propias familias les han botado, o porque sus propias familias les han quitado lo poco que tenían” (Entrevistado1, 28/10/ 2016).*

*“Los padres los pueden abandonar o realmente están expuestos a muchos peligros. Existen muchos temas que están de fondo en esta situación, Y creo que tiene que ver con la educación de los padres, con la falta de cariño de los niños o porque los padres no querían tener hijos” (Entrevistado/a 7, 29/12/2016).*

En la misma línea, varios/as entrevistados/as indicaron que las personas viven en las calles debido a que tienen familias disfuncionales y desestructuradas:

*“O sea, son personas que por lo general vienen de familias desestructuradas, con muchos problemas, que la misma violencia en su casa o abandono de algún padre. O como que no tienen ninguna condición para sentirse seguros y cuidados en sus casas, salen de sus casas. Y por otro lado, no necesariamente, no en situaciones difíciles que los obliguen a salir de sus casas, pero sí a estar vulnerables a problemáticas como las drogas y de ahí al estar en la calle puede haber una línea muy delgada” (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).*

*“Me parece que el principal núcleo de formación es la familia y creo que cuando esto marcha mal, hay disfuncionalidad familiar. El núcleo se destruye, empieza a generar problemas en el comportamiento, en la conducta de la gente y muchas veces empieza a hacerse muy grande este problema y termina con gente que se queda en la calle. Entonces me parece que el principal problema para que esto se desarrolle es los problemas en el núcleo familiar” (Entrevistado/a 4, 28/10/2016).*



*“Yo estoy convencida de que estos problemas se dan por la familia, cuando la familia está desorganizada”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

Varios/as profesionales explicaron también que las personas llegan a vivir en la calle por la falta de educación, irresponsabilidad o por el desinterés de sus padres:

*“Falta de la educación de los padres, falta de recurso, desinterés de los padres”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

*“La falta de información como yo digo, falta de educación en general y no saber cómo salir de esta ignorancia. También en un estado en el que no le dan la prioridad necesaria a estas personas y no se dan cuenta que esto puede afectar a todo en general”* (Entrevistado/a 12, 28/2/17).

*“Parte de los mismos papás, que no tienen la responsabilidad de ver donde cuidan y cómo. Ven por los recursos que tienen, alguno son un poquito que me importistas, que no tiene un lugar adecuado donde tener a sus niños”* (Entrevistado/a 12, 28/2/17).

## **2. Explicaciones vinculadas a ignorancia y procreación irresponsable**

Por otro lado, esta categoría reúne explicaciones vinculadas a la supuesta ignorancia y procreación irresponsable de padres y madres como origen de la situación de calle de sus hijos e hijas:

*“Son personas que no pueden sostenerse ni ellos y al mismo tiempo viene un niño a este mundo y no saben si quiera ellos como vivir. Peor van a saber cómo cuidar o educar a un niño. El mismo hecho de vivir en la pobreza o en la extrema pobreza es una falta de información que ellos tienen por no haber podido estudiar o por el hecho de no poder salir a trabajar, porque no consiguen trabajo. Por varias cosas no, pero es la desinformación que ellos tienen acerca de los temas que repercute a que caigan*

*en seguir teniendo hijos y sigue aumentando la pobreza y sigue aumentando la población” (Entrevistado/a 12, 28/2/17).*

*“Se llega a vivir en la calle, primero, por el descuido de las personas adultas de no saberse, cuidar, de no saberse mantener y que solo traen hijos porque sí” (Entrevistado/a 12, 28/2/17).*

### **3. Explicaciones asociadas a la delincuencia**

Varios/as profesionales expresaron que llegar a vivir en la calle se vincula con conductas delictivas, tales como micro tráfico, robo, formación de mafias y pandillas, residiendo allí el origen de la indigencia. Ello se detecta en los siguientes fragmentos:

*“O porque si forman parte de sectores marginales, las mafias que manejan a los niños, a los adolescentes, también manejan a las personas de la tercera edad para aprovecharse sacándoles dinero, a que mendiguen o a que roben” (Entrevistado/a 1, 28/10/ 2016).*

*“Sobretudo tráfico de droga, muchas pandillas, los niños aprenden problemas de autodefensa. En cuanto a robo, saben cómo esconderse, donde meterse” (Entrevistado/a 11, 7/2/17).*

*“Empezó a sobrevivir solo y como nadie le daba ayuda y ni siquiera los vecinos, empezó a consumir droga, alcohol a delinquir para poder sobrevivir” (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).*

### **4. Explicaciones vinculadas con la situación socio-económica y laboral**

Esta cuarta categoría reúne explicaciones vinculadas con la situación socio-económica y laboral que influye en que las personas lleguen a vivir en la calle. Así, en los siguientes fragmentos varios/as profesionales explican que las personas llegan a vivir en las calles por falta de recursos económicos y trabajo:

*“Por falta de trabajo, problemas en la casa, eso básicamente”* (Entrevistado/a 3, 18/12/2016).

*“El factor económico es muy fuerte si es que los dos padres trabajan no hay con quien se queden los niños o se quedan con los niños o familiares que tampoco les cuidan tanto”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

*“Básicamente es el factor económico, sobretudo en la parte con los adultos mayores, creo que no hay suficiente políticas que ayuden a cubrir las necesidad es del adulto mayores”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

## **5. Explicaciones asociadas a adicciones**

Esta quinta categoría reúne explicaciones que encuentran en las adicciones el origen de la situación de indigencia de las personas que viven en las calles. Así, varios/as profesionales explicaron que la dependencia a ciertas drogas puede ser un factor para llegar a vivir en la calle:

*“Personas que de pronto en esa vulnerabilidad ya tienen otra dependencia con drogas que los expone a otras cosas y resultan en la calle”* (Entrevistado/a 2, 26/9/2016).

*“Y las drogadicciones”* (Entrevistado/a 14, 25/5/17).

*“Entonces ellos no saben si es día o es noche, porque están ganados por el alcohol o la droga”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

## **Análisis atribucional: los tipos de atribuciones causales que subyacen a las explicaciones identificadas (objetivo específico 3)**

La tercera dimensión de análisis estuvo vinculada con examinar qué tipo de atribución causal prepondera en las explicaciones que los/as profesionales esgrimen para dar cuenta del origen de la situación de indigencia de las personas que viven en las calles

(objetivo específico 3). Ello supone releer los resultados presentados en el apartado anterior a la luz de la teoría de la atribución. Al respecto, se identificó que la mayoría de los/as profesionales señaló a las causas intrafamiliares vinculadas con la violencia y abandono como los factores principales vinculados al llegar a vivir en la calle (se trata de la categoría 1 presentada en el apartado anterior). Este tipo de explicación supone una atribución en la cual la persona no es responsabilizada por su situación de indigencia, sino que es posicionada en el lugar de víctima de un entorno familiar que la empuja a vivir en las calles. Remite a lo que algunos autores y autoras (Cozzarelli, Wilkinson & Tagler, 2001 citado en Canto, Perles & San Martín, 2012) denominan como atribuciones “culturales” (ni externas, ni internas) vinculadas cierta “cultura de la pobreza”, las cuales no remiten a causas estructurales o de índole socio-económicas.

En segundo orden encontramos una serie de explicaciones a las que subyacen atribuciones causales individuales o internas, que responsabilizan a las personas por su situación de indigencia. Así, las explicaciones vinculadas a ignorancia y procreación irresponsable, las asociadas a la delincuencia y aquéllas vinculadas a adicciones conciben que las personas llegan a vivir en las calles por una serie de conductas y actitudes personales sobre las cuales tienen control y responsabilidad.

Finalmente, las explicaciones menos frecuentes son las de tipo externa (también llamadas sociales o estructurales), que posicionan la responsabilidad de la situación de indigencia fuera del alcance de los individuos, específicamente, en un orden socio-económico injusto que se plasma en determinadas condiciones socio-económicas y laborales (explicaciones 4).

#### **Valoraciones y prejuicios de los/as profesionales (objetivo específico 4)**

Esta dimensión de análisis estuvo vinculada con identificar qué tipo de valoraciones subyacen en las concepciones y explicaciones otorgadas por los/as profesionales del estudio, precisando la presencia o no de prejuicios (objetivo específico 4). Respecto del primer punto, esto es, las valoraciones que subyacen a las concepciones y caracterizaciones sobre las personas que viven en la calle, ello supuso una relectura de los resultados obtenidos en el objetivo específico 1. En esa línea, se observó que en la caracterización que hacen de estas personas se pueden identificar tanto valoraciones

positivas como negativas. Así, al describir a las personas que viven en las calles, muchos/as profesionales manifiestan una valoración negativa sobre este grupo social. Ello sucede por ejemplo, y de forma claramente explícita, cuando los/as describen con base a sus supuestas “características negativas” (caracterización 2), o bien desde las concepciones que hemos agrupado en las categorías “criminalización” (caracterización 5) y “caracterización asociada a adicciones” (caracterización 8). A su vez, cuando se describe a las personas que viven en las calles en función de descripciones vinculadas con su cotidianeidad, se observó un énfasis en señalar la inadecuación de estas condiciones, postura a la cual también subyace una valoración negativa en torno a la estructuración de la vida cotidiana de estas personas (caracterización 7). Lo mismo sucede con la categoría “victimización” (caracterización 1), que si bien es la que posee menor carga de descrédito social, también supone un juicio de valor negativo en tanto subestima el potencial y la capacidad de agencia de las personas que viven en las calles.

Si bien las valoraciones negativas son las que preponderan en las descripciones que los/as profesionales efectúan sobre las personas que viven en las calles, la categoría “características psicológicas positivas” (caracterización 6) subraya valoraciones positivas en torno a este grupo social, las cuales llegan a veces incluso a un punto de idealización de esta población (“*ellos siempre son felices*”; “*Son personas hermosas, son preciosas*”; “*Son personas súper interesantes*”).

Respecto de los prejuicios, el análisis intentó recuperar las tres dimensiones del prejuicio en tanto actitud: su dimensión conductual, afectiva y cognitiva. Al mismo tiempo, se buscó precisar si el prejuicio adoptaba formas manifiestas o sutiles. A continuación se presentan dichos análisis:

### **1. Manifestaciones explícitas de prejuicio a nivel conductual**

Esta primera categoría reúne las manifestaciones explícitas de prejuicio a nivel conductual de los/as profesionales respecto de la personas que viven en la calle. En esta dimensión varios/as entrevistados/as expresaron su conducta ante varias actividades compartidas con una persona que vive en la calle, tales como enamorarse, contratarla, sentarse junto a esa persona. En esa línea, varios/as entrevistados/as afirmaron que no podrían

enamorarse de una persona que vive en la calle, constituyendo esto una expresión de prejuicio manifiesto de tipo de conductual:

*“No, ahí sería más difícil, yo creería que no. A nivel profesional yo puedo entablar la relación profesional. Pero a nivel personal o emocional, conlleva más que la persona misma, conlleva su historia, conlleva su ambiente, su contexto y para mí sería difícil de cierta manera poder entablar una relación con esa historia y con ese pasado”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

*“No me resulta atractivo ese nivel de vulnerabilidad”* (Entrevistado/a 14, 25/5/17).

Por otro lado, varios/as entrevistados/as expresaron la dificultad en contratar y sentarse cerca de una persona que vive en la calle. Así, se evidencia un cierto prejuicio en los siguientes fragmentos:

*“Entonces antes de yo exponer a las personas a eso tendría que hacer como una valoración o saber que esa persona está en condiciones de trabajar junto a otras personas o hacer las tareas que yo quisiera encomendar”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

*“Sentarse en una plaza con una personas que vive en la calle...si estoy sola no sé”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

## **2. Manifestaciones de prejuicio explícito a nivel cognitivo**

Esta segunda categoría reúne las manifestaciones explícitas de prejuicio a nivel cognitivo de los/as profesionales hacia las personas que viven en la calle. En esta dimensión se observó que varios/as profesionales expresaron esta dimensión del prejuicio asociada a la apariencia de las personas que viven en las calles:

*“...la apariencia de estas personas siempre asusta. O sea porque piensas que te van a hacer daño”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

*“Yo tuve miedo porque había chicos grandes y las hermanas comentaban que robaban, que habían matado”* (Entrevistado/a 11, 7/2/17).

*“Tenía la visión que eran todas las personas zarrapastrosas”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

### **3. Manifestaciones de prejuicio a nivel emocional**

Esta categoría reúne manifestaciones explícitas pero también sutiles de prejuicio a nivel emocional. En esta dimensión varios/as entrevistados/as expresaron la emoción de tristeza, pena y miedo hacia las personas que viven en la calle. Ello se identifica en los siguientes fragmentos:

*“Me dio cierta tristeza en saber en las condiciones que estaban estos chicos, porque en el espacio en que trabajo varían mucho los chicos, fluctúan mucho. Nosotros estamos por semanas con cierta periodicidad y es muy triste ver que algunos ya no están, vuelven a las calles”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

*“Tratando de no verles como víctimas, sí da tristeza. Si da un poco de pena ver como estos, especialmente los niños, que de cierta manera no tienen culpa de haber nacido en una situación así y como ellos tienen que vivir o sobrevivir al día. Mayoritariamente es mucha tristeza por los niños”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

*“Antes me daba pena, sentía como que necesitaba yo ser el salvador de algo...Esta cosa de la pena me coloca en un estrato superior de alguna manera moral, social, religiosos, de la manera que sea y que les pone en un estrato inferior. Es como que yo, que tengo esto que tú no tienes, y tú tienes que asimilarlo o aceptarlo quieras o no”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

*“Yo me asusté, como era joven. Pero a partir de ahí, si uno les da afecto, siempre respetando los límites y no sintiendo como que ellos nos va a hacer daño ahí uno va bien”* (Entrevistado/a 11, 7/2/17).

*“A mí también me da un poco de rabia porque creo que el trabajo para que los niños no tengan que trabajar en la calle o vivir exactamente, no ser niños de la calle como se les dice, creo que depende muchísimo del adulto que está a cargo de ese niño y que él tenga la iniciativa”* (Entrevistado/a 12, 28/2/17).

*“Para mí un sentimiento terrible, un sentimiento de injusticia sobretodo, ver a gente en la calle”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

### **Relaciones entre profesionales y personas que viven en las calles (objetivo específico 5)**

Esta dimensión de análisis estuvo vinculada con precisar qué tipo de construcciones efectúan los/as profesionales respecto de la relación que se establece con estas personas en sus intervenciones (objetivo específico 5). En esa línea, se identificaron seis dimensiones analíticas:

#### **1. Relación horizontal entre las personas que viven en la calle y los/as profesionales**

Esta categoría reúne concepciones que enfatizan una relación horizontal entre los/as profesionales y las personas que viven en la calle. En esta dimensión varios/as entrevistados/as indicaron que se puede realizar una mejor intervención construyendo una relación horizontal o igualitaria. Ello se detecta en los siguientes fragmentos:

*“Trabajo que yo he hecho con los jóvenes y los adultos siempre ha sido una relación horizontal, nunca vertical, porque el momento que tú tienes una relación vertical frente a un trabajo muy particular de prevención hay como un cierre de puerta. O sea esta visión autoritaria de tratar al otro, en un trabajo así no funciona”* (Entrevistado/a 1, 28/10/ 2016).

*“Que no se sienta una relación entre profesor – estudiante. Que yo por estar en otra condición soy más que ellos. Sino generar un ambiente muy horizontal en que se siente que todos podemos hablar en las mismas condiciones y que todos estamos”*



*aprendiendo del mismo espacio, entonces, eso genera unas condiciones de trabajo y confianza muy importantes” (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).*

*“General ha sido un trato bastante igualitario, bastante humanitario en el sentido de que estamos iguales, no hay nadie más que otro. Entonces, siempre ha sido una relación de dos vías, de dos caminos, ida y vuelta. Tanto como recibo yo doy, tanto como yo doy lo recibo” (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).*

En esta misma línea, varios/as entrevistados/as expresaron que la relación que ellos/as tienen con las personas que viven en la calle es de amistad o casi familiar:

*“Nosotros siempre de igual a igual, de amigos, damos un trato de amigos, les hacemos sentir como personas normales. Y nada de calificativos despectivos o inferiores a nada...Así que mutuamente nos ayudamos” (Entrevistado/a 4, 28/10/2016).*

*“Primero dándoles mi amistad, trato de ser amigo. Trato de escucharles, les digo que me cuenten que pasó y a mí se me hace como una novela cuando estás personas me cuentan este tipo de problemas. Y luego yo voy sacando mis conclusiones y de esa manera trato de brindarles mi ayuda. En todo caso motivándoles, mi ayuda de motivación, relajándoles el autoestima” Entrevistado/a 9, 23/1/2017).*

*“Todos los grupos la idea era tener lazos casi familiares, tratábamos de hacer lazos bastantes fuertes” (Entrevistado/a 14, 25/5/17).*

Varios/as participantes describieron con mayor detalle su relación horizontal con las personas que viven en las calles. Ello se evidencia en los siguientes fragmentos:

*“Me han invitado a comer, me han invitado a las casas, hemos jugado, hemos bailado, les hemos dado teatro, hemos hecho las escenografías del teatro. Se ha jugado se ha conversado con los guambras. Los guambras han venido muchas veces*

*a conversarme de los problemas que tienen en la casa. De una manera súper tranquila entre comillas. Que si son situaciones como que medio densas”* (Entrevistado/a 6, 27/12/2016).

*“Uso un lenguaje bien sencillo, nada de tecnicismo, ni tampoco parecer profesional. Más bien es un encuentro de confianza, un encuentro de persona a persona y que adelante puedes confiar en mí”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

## **2. Relación vertical paternalista entre las personas que viven en la calle y los/as profesionales**

En otro orden, varios/as participantes sugirieron que la relación vertical o de autoridad es preferible en la intervención con personas que viven en la calle, y que toma un cariz que puede interpretarse como paternalista. Así, se detecta en los siguientes fragmentos:

*“Yo siempre no poniéndome a la altura de ellos, sino adaptándome a las palabras que ellos normalmente ellos vienen manejando. Por ejemplo, ellos vienen usando palabras fuertes, uno tiene que decir lo contrario. Porque ellos normalmente responden a patrones de maltrato. Y nosotros aquí tenemos que hablarles por favor, gracias, puede, nos permite”* (Entrevistado/a 11, 7/2/17).

*“Hay como varias maneras, yo vi dos. La una es como en la fundación que había de tratarles como a niños chiquitos, me refiero a los adultos mayores. Con ellos tenía una relación vertical, yo soy como el educador, yo soy el facilitador, yo soy el médico, ustedes son como esta onda todavía de caridad, como de hacer un favor. Y la otra de gente joven que llegaba al espacio era como un trato más horizontal”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

Por otro lado, la mayoría de entrevistados/as expresó su rechazo por la relación vertical, en oposición a su propia práctica. Ello se detecta en los siguientes fragmentos:

*“He podido vivenciar que a veces desde una posición bien paternalista, es decir, como que de padres tratando de cuidar a hijos. Tratando de remediar las equivocaciones de sus verdaderos padres. Y también, por un lado de victimizar al otro, de victimizar a la persona”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

*“Es importante tener un tipo de sensibilidad para no caer en el hecho de que estas trabajando con personas de una manera vertical, no horizontal”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

*“Las más jóvenes se relacionaban de manera más familia y amistosa. Y las de mayor experiencia tenían como una forma de llamarles todo por diminutivo, de trátalas como que fuera bebés y eso realmente me parecía incómodo”* (Entrevistado/a 14, 25/5/17).

#### **4. Relación que enfatiza el respeto entre las personas que viven en las calle y los/as profesionales**

En esta categoría varios/as participantes expresaron la importancia de relacionarse de manera respetuosa con las personas que viven en las calles y afirman no haber tenido ningún inconveniente con ellos/as. Ello se evidencia en los siguientes fragmentos:

*“Porque te das cuenta que con adultos mayores tienes que trabajar de una manera lúdica pero muy respetuosa”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

*“Pero jamás hemos tenido ningún tipo de inconveniente. Somos muy bien recibidos”* (Entrevistado/a 4, 28/10/2016).

Otros/as entrevistados/as indicaron que para entablar una relación de respeto con estas poblaciones es relevante colocar reglas y eliminar los prejuicios. Ello se evidencia en los siguientes fragmentos:

*“Lo importante de la relación es, tener en consideración las condiciones del otro y sobretodo eliminar los prejuicios”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

*“Lo que si siempre era importante dejar como reglas en claro. Porque era bien fácil que se traspase esa línea de respeto por la situación en que ellos estaban y de los contextos de los que ellos provenían”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

### **5. Relación Empática entre las personas que viven en las calle y los/as profesionales**

Por otro lado, en esta categoría varios/as entrevistados/as indicaron que ellos/as tienen una relación empática con las personas que viven en las calles. Así, sostuvieron que con estas poblaciones utilizan un lenguaje claro y la escucha empática:

*“Yo utilizo mucho la resonancia esto de la empatía, de poner en los zapatos de la otra persona, o sea me pongo en el nivel de la otra persona y utilizo el mismo lenguaje que ellos utilizan y trato de ser amiga en lo posible”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

*“A mí me gusta trabajar mucho con estas personas escuchándoles y aportando con motivación, yo trabajo mucho con la autoestima”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

*“Usted los ve felices, siente escuchando su historia difícil. Uno que tiene todo a veces anda amargado, ellos no. Valoran lo mínimo”* (Entrevistado/a 11, 7/2/17).

Asimismo, varios/as entrevistados/as indicaron que la relación empática también implica compartir experiencias, sentimientos y pensamientos. Ello se puede detectar en los siguientes fragmentos:

*“Compartir con ellos, todo lo que ellos me cuentan, todo lo que yo les cuento, esas experiencias a mí me llenan mucho y pues aprendo”* (Entrevistado/a 4, 28/10/2016).

*“Más bien el aceptar el tolerar y el poder compartir”* (Entrevistado/a 8, 7/1/2017).

*“¿Cómo te llamas tú? Rossy y así va a ser el trato siempre. Y así vas generando otro tipo de relación y luego te vas empapando de lo que vas viendo en el trabajo, de los ejercicios y los análisis, y lo que te van contando. En donde viven, en lo que van contando que las familias eso, las familias aquello. Te vas adentrando poco a poco en su mundo y llegas a formar parte de ese mundo”* (Entrevistado 1, 28/10/ 2016).

A su vez, algunos/as profesionales explicaron también que la relación empática aporta a que las personas que viven en las calles se vuelvan participativas de las actividades y se sienten motivadas:

*“Una vez que se crea como un vínculo son personas que están muy abiertas o sea relacionarse, a estar participando de procesos, a que sean escuchados”...” Luego sentir la respuesta que tienen de estar súper motivados”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

*“Pero vamos avanzando en el trabajo y se escucha ya su historia personal, su pasado que ha sido doloroso. Entonces al principio es así. Pero, después en un segundo tiempo hay un espacio más de ayuda emocional”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

*“Ahí tú vas sacando tus propias conclusiones y les vas motivando. Diciéndoles que ellos no son los únicos que han tenido esos problemas, es que salgan adelante, en estos casos es muy importante la motivación”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

## **6. Relación Afectuosa entre las personas que viven en las calle y los/as profesionales**

Los/as entrevistados/as expresaron que se relacionan de manera afectuosa con las personas que viven en las calles. Ello se evidencia en los siguientes fragmentos:

*“Hay que tratarles con mucho tino, con mucho afecto, con mucho cariño”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

*“Generalmente, les escuchamos, les damos afecto, les damos mucho cariño y les tratamos como personas normales, es decir les hacemos sentir importantes”* (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).

*“Si uno les da afecto, siempre respetando los límites”* (Entrevistado/a 11, 7/2/17).

*“Generar vínculos afectivos más fuertes”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

En consonancia, algunos/as profesionales señalaron también que se relacionan con estas poblaciones con ternura, afecto y de este modo van avanzando en la intervención a nivel emocional:

*“Disposición, mucha ternura de este grupo en específico con el que yo trabajé. Tuve alguna vez como un evento de agresividad entre las personas de ahí, pero normalmente no”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

*“Son personas que te acogen cuando ven que todo lo que tú estás haciendo les sirve, les ayuda. Te acogen con los brazos abiertos, sin ningún problema y siempre están pendientes de ti. Y eso es muy gratificante”* (Entrevistado/a 12, 28/2/17).

## **7. Relación conflictiva / dificultosa entre las personas que viven en las calle y los/as profesionales**

En esta categoría se agrupan las construcciones de los/as entrevistados/as que denotan la existencia de relaciones conflictivas o dificultosas percibidas al interactuar con las personas que viven en las calles. Ello se evidencia en los siguientes fragmentos:

*“Es difícil lograr el acercamiento y que ellos sientan que es un programa sostenido, porque es esporádico”* (Entrevistado/a 10, 6/2/17).

*“Es difícil entablar un diálogo y un proceso de formación continuo con esos niños de la calle”* (Entrevistado/a 11, 7/2/17).

*“Difícil es que necesitábamos lazos fuertes con todos y ya cuando hay más confianza se torna las relaciones más difícil, si no tienes la formación como yo para separar un trabajo de las necesidades personales y quieres ayudar siempre de una forma exacerbada y te das cuenta que no es tu rol” (Entrevistado/a 14, 25/5/17).*

En esta categoría los/as participantes expresaron que el primer acercamiento a estas poblaciones puede ser algo difícil porque las perciben como agresivas, ariscas y que podría faltarles control conductual:

*“El primer taller del alter arte que fueron muy arisca. En el segundo encuentro como que la gente ya comenzó a sociabilizar con nosotros. Y la tercera y la cuarta, y cuando se fueron aumentando las clases la gente ya se abrió con nosotros” (Entrevistado/a 3, 18/12/2016).*

*“Sobre todo al inicio de los procesos y tú tienes que ir como calmado, controlando. La primera vez que trabajé con niños de la calle fue el darme cuenta finalizado el proceso, que trabajar con niños implica una pedagogía muy especial” (Entrevistado/a 1, 28/10/ 2016).*

*“Que a veces tiene un cambio de carácter, son personas que por el hecho de que carecen de afecto, de cariño quieren que se les preste bastante atención y cuando uno no les da mucho la atención se vuelven como agresivos, impulsivos y hay que tratarles con mucho tino, con pinzas si es posible” (Entrevistado/a 9, 23/1/2017).*

*“Entonces había rabietas, o a veces se dormían o a veces no querían, ni llegaban” (Entrevistado/a 13, 18/3/17).*

Por otro lado, otros/as entrevistados/as sostuvieron que la relación entre profesional y persona que vive en la calle puede ser evitativa, de rechazo y se puede observar desconfianza:

*“Evitativa. Por lo general, crear un lazo de confianza o que estás personas lleguen a creer en ti lleva un largo tiempo porque evitan el contacto” (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).*

*“La confianza es algo muy difícil de entablar con ellas y que estén ahí” (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).*

*“Si vienen otras personas de otros lados a ellos como que les atacan, no saben que tú estás haciendo ahí. Piensan que te estas aprovechando de ellos o cualquier cosa que a ellos no les gusta. Así estas en la tierra de ellos” (Entrevistado/a 3, 18/12/2016).*

*“Hay personas que piensa que tú no puedes ayudarles, que nadie puede ayudarles. Entonces, es ese rechazo o es como lo que te dije al principio, que uno le quiere ayudar, dices llévele al niño al médico o que le dé viendo esto. Y ellos dicen, no es que mi hijo está bien, se ponen súper alterados o no permiten que uno pueda ayudarles de una buena manera. Para ellos es más fácil retirarles o irse. No se dan cuenta, porque tú sabes que hay un niño ahí que no puede ser bien atendido, porque esa persona adulta que es responsable de él, no lo permite” (Entrevistado/a 12, 28/2/17).*

Por otra parte, varios/as profesionales expresaron que las personas que viven en las calles pueden ser tímidas, inseguras, miedosas y calladas al momento de relacionarse con los/as profesionales, lo cual también supondría ciertos obstáculos para la interacción. Así, se puede detectar en los siguientes fragmentos:

*“Son un poco calladas o no se quieren abrir hacia ti cuando les preguntas algo” (Entrevistado/a 3, 18/12/2016).*

*“Las personas que se encuentran en callejización tienen miedo o un resentimiento a las personas que trabajan en el estado. Entonces, es un proceso de inducción en donde tienen que trabajar en un dialogo, tiene que ser recíproco. En donde tienen*



*experticia necesaria para que este acercamiento sea no solo esporádico sino también continuo. Tienen que alejarse de los estigmas y también tienen que alejarse del miedo para que así fluya el dialogo”* (Entrevistado/a 10, 6/2/17).

Por otro lado, otro/a profesionales comunitarios/as mencionó que es importante colocar límites en la relación profesional–persona que vive en la calle:

*“Yo trabajé con él y era como la verdad sí, hay que hacer contención, a veces como que él llegaba y te quería tocar mucho entonces tú le das un apretón de mano pero había que ponerle un hasta aquí llego”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

*“Son personas adultos y uno tiene que estar atento de donde poner los límites con ellos”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

### **Percepción del impacto de las propias percepciones sobre las personas que viven en la calle sobre las intervenciones profesionales (objetivo específico 6)**

Esta dimensión de análisis estuvo vinculada con evaluar, desde la perspectiva de los/as profesionales, cómo impactan sus concepciones sobre quienes viven en la calle en sus dispositivos de intervención y atención (objetivo específico 6). Al respecto, se identificaron dos grandes dimensiones analíticas:

#### **1. Concepción acerca del impacto positivo en la intervención**

En esa línea, la mayoría piensa que el tipo de relación que establecen con estas personas y la forma en la cual las conciben, impacta de manera positiva en los dispositivos de intervención y atención. Ello queda reflejado en los siguientes fragmentos:

*“Cambios positivos, mejoran su salud, pueden estar dispuestos a involucrarse a programas de emprendimiento por ejemplo o a programas de escolarización o de aprendizaje de algún oficio si son positivos”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

*“Positivos, saben algo nuevo. Un ejemplo, el barrio Zavala con las abuelitas, ellas realizaron un curso de saber tejer y bueno cuando acabaron el curso se tejieron ellas mismas el rostro y fue como una emoción grande al realizar ese tipo de trabajo”* (Entrevistado/a 3, 18/12/2016).

*“Si hay cambios, de alguna manera las personas que han ingresado y que van viendo su manera de supervivencia diaria, su manera de mirar las cosas es diferente porque a través de los talleres, a través de las actividades ellos ven que por ejemplo, son formas que pueden ir disciplinado, que pueden ir orientando, desarrollando y volviéndose, tomando en cuenta que todas las personas podemos ser positivas”* (Entrevistado/a 8, 7/1/2017).

*“En el día a día en lo que hacemos, siento que ha habido muchas respuestas. Que en realidad, este espacio es tomado como un espacio de encuentro de relajarse. También, de poder hablar de otras cosas, también de permitirse soñar. Entonces, eso me reafirmo en que era una tarea que debía hacer y se iba en realidad generando un espacio en que las personas iban desarrollando mucho más su autoestima, se las sentía más fortalecidas, con ganas de hacer cosas , de conversar”* (Entrevistado/a 2, 26/9/ 2016).

De forma más específica, algunos/as entrevistados/as expresaron que el tipo de relación que establecen con estas personas y la forma en la cual las conciben, redunda en mejoras a nivel físico, psicológico y en cuanto a la condición de vida:

*“A corto plazo puedo decir que a nivel físico sí, suben de peso, se presentan más aseados, incluso más sonrientes. Y al nivel emocional, es un trabajo más largo, a largo plazo, pero poder evidenciar que en el semblante existe una sonrisa o una sensación de alivio de que no tienen que huir o que no tienen que pasar hambre, son pequeños cambios que alientan a uno a seguir adelante”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

*“En comportamiento, ya se cambian de ropa normal, porque un niño de la calle difícil que lave, no lavan en la calle hasta que tenga negro y luego lo bota. Uno normalmente, ve que dice hermana ya lavo o tía, Aquí les dicen tías a las educadoras. Y luego sienten una diferencia cuando se ven limpios, pero eso es todo un proceso que hay que hacer, porque ellos no aceptan, se sienten mal cuando se ven limpios. Hasta cuando ellos comprenden que esa es la forma de estar uno limpio es bastante fuerte y eso no entendemos las educadoras” (Entrevistado/a 11, 7/2/17).*

*“Yo creo que el cambio también empieza con lo que es anímicamente. Yo creo que también se fortalece la familia y de esta manera van surgiendo y poco a poco les han motivado con el que es emprendimiento y también con lo que se bonos fondos de viviendas para que puedan motivarse y puedan pagar sus negocios sus casas y poder surgir” (Entrevistado/a 7, 29/12/2016).*

*“Hay padres de familia que lo toman de la buena manera, que están pendientes y que han cambiado mucho, al hecho de que los padres de familia puedan dar una vida digna y responsable a sus pequeños hijos. Entonces, si ha servido bastante el trabajo que yo hago, me siento satisfecha porque me doy cuenta que si ayuda mucho que no a la mayoría pero si a los que más podemos, le damos estas alternativas para seguir adelante y como vuelvo y repito le brindan una vida digna a sus hijos” (Entrevistado/a 12, 28/2/17).*

## **2. Concepciones que sitúan la responsabilidad por el fracaso de la intervención en las personas destinatarias de la misma**

A pesar de esta relación positiva que se percibe entre las propias concepciones sobre las personas que viven en las calles y el tipo de relación que se establece con ellas, también se señala que en ocasiones las intervenciones se ven frustradas. Al respecto, la mayoría de los/as profesionales deposita la responsabilidad por el fracaso de la intervención en las personas destinatarias de la misma, y no en aspectos vinculados con sus propias concepciones o el tipo de relación profesional establecida. Ello se evidencia en los siguientes fragmentos:

*“Que estén en la fundación, que tengan una rutina, que se comprometan a asistir. Ya que por lo general, abandonan los servicios, las instituciones y se repite el mismo círculo”* (Entrevistado/a 5, 26/12/2016).

*“No se puede hacer nada, que no sé cómo mejorar esta situación, intentas ayudar, pero muchas veces los padres de familia en vez de ayudarte y decir bueno hay una persona que me quiere ayudar, voy a hacerle caso, voy a tomar su sugerencia”* (Entrevistado/a 12, 28/2/17).

*“En la fundación como que le daban atención médica, psicológica, le daban inclusive alimentos para que lleven a su casa. Pero la mayoría de ellos salían de ahí e iban a la calle”* (Entrevistado/a 13, 18/3/17).

De forma aislada, algunos/as profesionales señalan que la responsabilidad por el fracaso de la intervención parece reposar en las instituciones y no en las personas que viven en las calles:

*“Entonces es como que no tienen credibilidad porque las mismas instituciones han hecho que la gente no crea en lo que estás haciendo”* (Entrevistado/a 8, 7/1/2017).

*“Estos programas no se cumplen a cabalidad, ése es el principal problema, en que no crees frente a lo que una propuesta organizacional pueda presentar”* (Entrevistado/a 8, 7/1/2017).

*“Lo difícil que es el sostenimiento por parte del Estado, el acompañamiento continuo eso no hay”* (Entrevistado/a 10, 6/2/17).

Hasta aquí se han presentado los hallazgos de la presente investigación, organizados en función de los objetivos específicos del estudio. En el próximo apartado, se buscará analizar y tensionar estos resultados con el marco teórico y los antecedentes de investigaciones previas en torno al tema.

## **Capítulo 7: Discusiones**

La presente investigación se propuso realizar un análisis psico-social de las concepciones, atribuciones y prejuicios presentes en los/as profesionales comunitarios/as sobre las personas que viven en las calles en Quito, en el período 2016-2017. Ello resulta relevante en tanto conocer cómo los/as profesionales comunitarios/as inmiscuidos/as en la inclusión social conciben a quienes viven en la calle otorga elementos para comprender de forma más exhaustiva cómo se producen las dinámicas de relación entre unos y otros, y nos acerca al entendimiento del impacto que tienen estas construcciones cognitivas en las intervenciones profesionales destinadas a dichas poblaciones.

Con respecto a la importancia de la investigación, la revisión de antecedentes efectuada permitió identificar que en Ecuador no existen suficientes investigaciones sobre estos aspectos, centrándose más bien la mirada analítica en el estudio de diversos aspectos vinculados a las personas que viven en las calles, pero no respecto de quienes protagonizan y llevan adelante las intervenciones que los gobiernos se proponen para abordar la problemática de la indigencia. Por consiguiente, al evidenciarse que la información en este campo es escasa fue pertinente profundizar en la temática desde este ángulo, recuperando la perspectiva de los/as profesionales que trabajan con quienes viven en las calles.

En esta línea, un primer objetivo de investigación fue conocer la caracterización que estos/as profesionales efectuaban sobre las personas que viven en las calles, esto es, sus **concepciones** en torno a este grupo social. Por ello la teoría de la cognición social fue recuperada como marco de comprensión de estas construcciones cognitivas, permitiéndonos acercarnos al fenómeno en estudio desde una mirada psico-social. Al respecto, los principales hallazgos posibilitaron la identificación de ocho núcleos de sentido a partir de los cuales los/as profesionales caracterizan a las personas que viven en las calles. Dichos núcleos muestran formas polisémicas pero al mismo tiempo homogeneizantes y, a veces, contradictorias para comprender a este grupo social, dando cuenta de la heterogeneidad de miradas en cuanto al fenómeno en estudio. A su vez, todas las concepciones identificadas muestran una tendencia a describir a las personas utilizando información sobre la categoría social, y excluyendo información individual (Bilbao et al., 2012), efectuándose así un proceso de homogeneización de las realidades singulares de cada una de las personas con las cuales se trabaja.

Al respecto, varios de los núcleos identificados en los/as profesionales centran su mirada en concepciones que focalizan en aspectos negativos endilgados a las personas que viven en las calles. Ello se observó, por ejemplo, en aquellas caracterizaciones que apuntan a la victimización de estas poblaciones. En esta forma de comprenderlos/as, se evidencia una tendencia a centrar la atención hacia lo negativo o hacia las situaciones difíciles y complicadas que pueden atravesar las personas que viven en las calles al ser vulneradas en sus derechos (Baron & Byrne, 2005). Este hallazgo se relaciona con la investigación de Gaviria y Navarro (2010) quienes estudiaron las concepciones de estudiantes universitarios/as de Ciencias Sociales y Humanas y de Ciencias de la Salud sobre las personas que viven en las calles de la ciudad de Medellín, Colombia. Esta investigación encontró que la compasión hacia estas poblaciones es el principal sentimiento, con expresiones que enfatizan la asociación de este grupo con la “soledad”, “tristeza” e “injusticia”, lo que las convierte en vulnerables.

A su vez, los/as profesionales que fueron entrevistados/as relacionaron a quienes viven en las calles con ciertas características psicológicas y físicas negativas. Este hallazgo se vincula asimismo con estudios previos (Aguilar & Buraschi, 2012; Álvarez et al., 2016; Cabrera et al., 2007; Clock et al., 2007; Rosa, 2013) en el marco de los cuales otros/as

profesionales y voluntarios/as también expresaron que consideraban a estas poblaciones como “peligrosas” y una amenaza para la conservación de valores sociales y la seguridad ciudadana. De forma similar, en este estudio se observó que los/as profesionales conciben a las personas que viven en las calles como asociadas a conductas delictivas y criminales.

Desde esta perspectiva, los/as profesionales usan la generalización como modo de caracterizar a las personas que viven en las calles. Al respecto, se sabe que la necesidad de entender el mundo que nos rodea puede también implicar que las personas realicen construcciones rápidas y superficiales de ciertos grupos sociales (Baron & Byrne, 2005). No obstante, comprender a las personas que viven en la calle a partir de estas características negativas es un modo de despersonalizarlas. En el caso de la victimización se les estaría quitando la habilidad de realizar sus actividades de manera independiente, sin necesidad de otra persona que funja como un apoyo. Asimismo, si se las describe como amenaza o como un peligro, los/as profesionales estarían excluyendo las habilidades positivas, constructivas y de autorrealización que son parte de todo ser humano. Entonces ¿podría ser posible que esta visión de las personas que viven en las calles se vincule con la efectividad o no de una intervención psicológica? La forma en que desde los organismos públicos se construye al Otro va a determinar qué tipo de prestaciones y de intervenciones profesionales se plasmarán. Además, si la construcción del Otro adquiere todos estos matices, el resultado es la reconfirmación de una normalidad sin poner bajo cuestionamiento de qué forma ésta deja en sus márgenes a determinados grupos sociales.

A su vez, la descripción de estas poblaciones a partir de su supuesta vinculación a las adicciones y a problemas de salud mental constituye otro de los núcleos de sentidos en los cuales vemos la preponderancia de una mirada que se centra en aspectos negativos de este grupo social. Ello también fue ratificado en otros contextos (Cabrera et al., 2007) en los cuales también se evidenció que los/as entrevistados/as suelen asociar a las personas que viven en las calles con problemas de alcoholismo y enfermedades de salud mental.

No obstante, y como mencionamos al inicio de este capítulo, estas concepciones negativas conviven de forma compleja y contradictoria con visiones positivas e idealizadas sobre las personas que viven en las calles. Así, se las describe también a partir de ciertas características psicológicas positivas, en consonancia con estudios previos (Álvarez & Urrego, 2005). Este fenómeno también se evidenció en la investigación de Clocke, Johnsen

y May (2007), quienes detectaron que los/as voluntarios/as involucrados/as en los programas de inclusión social expresaron dos sentimientos ambivalentes hacia las poblaciones que viven en las calles. Por un lado, varios/as entrevistados/as indicaron que las poblaciones son valiosas, comprensivas, amables y víctimas de la sociedad. Por otro lado, indicaron que son poblaciones poco agradables.

Dicha ambivalencia también se manifiesta en la presencia de concepciones vinculadas a sentimientos de cercanía y lejanía respecto de estas poblaciones. Así, de forma paradójica se concibe que las personas que viven en las calles son “iguales”, son cercanas, con la única diferencia de que han tenido que vivir situaciones difíciles y extremas. Pero al mismo tiempo se manifiesta un sentimiento de otredad, que posiciona a estas poblaciones no sólo en el afuera del endogrupo, sino también en la frontera infranqueable de aquel que es concebido como ajeno, lejano, anormal y no sólo como diferente.

Finalmente, también se identificaron caracterizaciones que describen a estas poblaciones a partir de ciertas actividades realizadas de forma cotidiana. Otros/as entrevistados/as, en cambio, expresaron que las personas que viven en la calle no poseen una rutina diaria, ni actividades definidas. Esto último resulta llamativo, en tanto habilita el siguiente interrogante: si las personas que viven en las calles son seres humanos, iguales, identificados/as en ocasiones a partir de un sentimiento de cercanía, ¿cómo es posible que no posean rutina diaria como cualquier otra persona?

Un **segundo objetivo** de investigación ha sido el de precisar qué tipo de explicaciones otorgan los/as profesionales en torno a cómo estas personas comenzaron a vivir en la calle. Al respecto, se pudieron encontrar cinco núcleos explicativos. Por una parte, se identificaron explicaciones asociadas a los problemas de violencia y abandono intrafamiliar que atraviesan las personas que viven en las calles. En este núcleo los/as profesionales explicaron que estas poblaciones poseen familias disfuncionales y desestructuradas. Este hallazgo se vincula con estudios previos (Bedón, 2009; Calcagno, 1999; Barruti et al., 2002; De Verteuil et al., 2006; Matulic, 2010; Rosa, 2013; Swanson, 2010; Vaca, 2014) en donde las personas que viven en las calles son asociadas a problemas de lazos familiares y sociales frágiles, problemas de abuso físico, sexual y emocional intrafamiliar que intervienen y los/as empujan a vivir en las calles. En esa línea, este tipo de explicaciones denota una cierta incapacidad por parte de los/as profesionales de reconocer el vivir en la calle como una opción legítima: el vivir en la



calle es asociado al tener algún problema. Nadie coherente puede elegir la calle como modo de vida. Así, se reconfirma la normalidad de la “sociedad domiciliada”: la única opción válida es vivir en una vivienda tal como la cultura hegemónica la entiende.

Otras explicaciones se asocian a la falta de educación, irresponsabilidad o por el desinterés de los padres y madres por sus hijos/as. De forma similar, en el estudio de Rosa (2013) los/as profesionales indicaron que la falta de cultura de trabajo y la ignorancia asociadas a estas poblaciones son factores que impactan en el hecho de que las personas vivan en la calle. Coincidentemente, Aguilar y Buraschi (2012) analizan concepciones de profesionales acerca de las poblaciones migrantes, hallando que se los/as cataloga como “ignorantes” y “descuidados”.

En el marco del estudio también nos interesó “releer” estas explicaciones otorgadas por los/as profesionales en clave atribucional. En esa línea, en estos dos primeros tipos de explicaciones observamos que subyacen atribuciones causales que la bibliografía denomina como culturales, esto es, no se trata puramente de atribuciones internas ni externas. Éstas más bien apuntan a las influencias culturales, dentro de las cuales se encuentran la falta de información adecuada, y el impacto del discurso de instituciones públicas y privadas acerca de la pobreza (Canto, Perles & San Martín, 2012).

Por su parte, también se registraron explicaciones caracterizadas por efectuar atribuciones disposicionales (internas). En esa línea, los/as profesionales también expresaron que llegar a vivir en la calle se vincula con conductas delictivas. Este hallazgo coincide con estudios previos (Álvarez et al., 2016; Clocke et al., 2007; Son, 2012) que también detectaron que los/as entrevistados/as asocian las conductas delictivas con estas poblaciones. Otro núcleo explicativo relacionado es el que señala que las adicciones pueden ser un factor para llegar a vivir en la calle, en consonancia con investigaciones anteriores (Álvarez & Urrego, 2005; Cabrera et al., 2007; Clocke et al., 2007).

En otro orden, también se señalaron (aunque con menor frecuencia) ciertas causas en torno a por qué una persona comienza a vivir en la calle en las que subyace una atribución causal de tipo situacional (externa). Así, los/as profesionales indicaron que uno de los factores se asocia con los problemas y dificultades que genera la situación socio-económica y laboral que atraviesan estas poblaciones. De forma similar, otros/as autores/as expresaron que este fenómeno se vincula a una dimensión material basada en los impactos de la

economía donde interviene la desigualdad en la distribución de riquezas (Cabrera et al., 2007; Matulic, 2010).

Un **cuarto objetivo** de investigación ha sido el de identificar qué tipo de valoraciones subyacen en dichas concepciones y explicaciones, precisando la presencia o no de prejuicios. Respecto a las valoraciones, se identificaron dos tipos principales. Primeramente, las valoraciones negativas, que fueron las preponderantes, desde las cuales se describe a este grupo social a partir de “características negativas”, o bien asociadas a procesos de victimización y “criminalización”, así como valoraciones negativas en torno a la estructuración de la vida cotidiana de estas personas y descripciones vinculadas con adicciones. Estos hallazgos se vinculan con estudios previos (Álvarez et al., 2016; Álvarez & Urrego, 2005; Cabrera et al., 2007; Rosa, 2013) en los que los/as profesionales catalogan a las personas que viven en las calles como “locos mentales”, “marginales”, “peligrosos”, así como también vinculados con problemas de adicciones, problemas de salud, psicológicos y socio-económicos. Las valoraciones negativas sugerirían que los/as profesionales estarían subestimando ciertas características presentes en este grupo social. Específicamente, respecto a la comprensión de este grupo social a partir de procesos de victimización, vemos cómo operan ciertos sentidos que parecen excluir la capacidad de autonomía y autosuficiencia de las personas que viven en las calles.

Las valoraciones negativas conviven también con otras de carácter positivo, por ejemplo, cuando se describe a estas poblaciones a partir de ciertas “características psicológicas positivas”. Estos hallazgos se relacionan con otros estudios (Álvarez & Urrego, 2005; Clocke et al., 2007; Gaviria & Navarro, 2010) en donde los/as profesionales expresaron que quienes viven en las calles son personas valiosas, autónomas, que pueden lograr completar su proceso de inclusión social. Sin embargo, estas visiones positivas conviven con caracterizaciones negativas sobre estas poblaciones, como las que recién reportamos. En esta línea, se observa ambivalencia de parte de los/as profesionales comunitarios/as hacia estas poblaciones.

Respecto de los prejuicios, el análisis intentó recuperar las tres dimensiones del prejuicio en tanto actitud: su dimensión conductual, afectiva y cognitiva. La identificación de estos aspectos resulta relevante en tanto según Son (2012) es posible identificar ciertos sesgos cognitivos que operan como un factor que se interpone en la reflexión en torno a los

propios prejuicios acerca de categorías tales como el género, la raza, el estatus socioeconómico y la etnia. Es necesario, por tanto, que los/as profesionales sean conscientes de sus prejuicios dado que éstos se manifiestan en la conducta, ya sea de forma consciente o automática.

Dentro de la primera categoría relacionada con las manifestaciones explícitas de prejuicio a nivel conductual de los/as profesionales respecto de las personas que viven en la calle se identificaron varias concepciones. Así, los/as entrevistados/as expresaron que hallarían difícil contratar a una persona que vive en la calle, al tiempo que también manifestaron la incomodidad que les produce la idea de sentarse cerca de ésta. En lo que concierne a la dimensión cognitiva, se observaron prejuicios de los/as profesionales asociados a la apariencia de las personas que viven en las calles. Ello coincide con investigaciones previas (Bedón, 2009; Cabrera et al., 2007; Gaviria & Navarro, 2010; Plaza del Pino, 2012; Son, 2012; Swanson, 2010) que apuntan a que las personas que viven en la calle tienen que luchar contra el racismo, la crítica y el rechazo social, actitudes que se sustentan en concepciones y prejuicios que las asocian con características “desagradables” y “desechables” en cuanto a su apariencia física.

Finalmente, respecto a las manifestaciones de prejuicio de nivel emocional, se halló que varios/as entrevistados/as expresaron la emoción de tristeza, pena y miedo hacia las personas que viven en la calle, mientras que las emociones positivas fueron aisladas.

Un **quinto objetivo** de investigación ha sido el de precisar qué tipo de construcciones efectúan los/as profesionales respecto de la relación que se establece con estas personas en sus intervenciones profesionales. Al respecto, la mayor parte de los/as profesionales mencionaron concepciones que enfatizan una relación horizontal o igualitaria entre ellos/as y las personas que viven en la calle. Así, parece valorarse el trato amistoso y cercano. Por otro lado, una porción menor de entrevistados/as expresó que la relación vertical o de autoridad es preferible en la intervención con personas que viven en la calle. Sin embargo, la mayoría, expresó su rechazo hacia la relación vertical en la práctica. Este último tema del rechazo a la relación vertical es contradictorio, debido a que los prejuicios de los/as profesionales no permiten la existencia de una relación horizontal plena. Ello implica que se siguen construyendo fronteras entre los/as profesionales y las poblaciones que viven en las calles.

Un **sexto objetivo** ha sido el de evaluar, desde la perspectiva de los/as profesionales, cómo impactan sus concepciones sobre quienes viven en la calle en sus dispositivos de intervención y atención. Así, se identificaron dos grandes dimensiones. En la primera de ellas, la mayoría de los/as profesionales piensa que el tipo de relación que establecen con estas personas y la forma en la cual las conciben impactan de manera positiva en los dispositivos de intervención y atención. Ello implica que perciben mejoras a nivel físico, psicológico y en cuanto a las condiciones de vida de estas personas.

En contraposición, otros/as profesionales señalan que en ocasiones las intervenciones se ven frustradas. Al respecto, la mayoría de los/as profesionales deposita la responsabilidad por el fracaso de la intervención en las personas destinatarias de la misma y no en aspectos vinculados con sus propias concepciones o el tipo de relación profesional establecida. Otro subgrupo de profesionales señaló que la responsabilidad por el fracaso de la intervención parece reposar en las instituciones y no en las personas que viven en las calles. Estos aspectos se vinculan con estudios previos (Aguilar & Buraschi, 2012; Diaz, 2011; Son, 2012) en el marco de los cuales se señala que los sesgos y prejuicios de los/as profesionales impiden que observen sus errores, lo cual se vincula con el hecho de que tiendan a situar el fracaso de la intervención en factores externos tales como el rol de las instituciones o las características de las poblaciones que ellos/as asisten. En esta línea, para Díaz (2011) el sesgo de benevolencia de los/as profesionales es primordial para realizar esta atribución situacional. Ello se relaciona con la creencia de los/as profesionales de que trabajan desde la buena intención, excluyendo errores personales. Por tanto, considerar que el fracaso de la intervención proviene únicamente de factores situacionales denota un sesgo reduccionista.

En síntesis, podría decirse que las construcciones cognitivas de los/as profesionales comunitarios/as muestran las características, valoraciones, atribuciones y prejuicios que poseen sobre las personas que viven en las calles. Asimismo, varios/as entrevistados/as expresaron respuestas ambivalentes en cuanto a las concepciones sobre las características de estas poblaciones. Ellos/as utilizan términos positivos cuando dicen que son “amigables”, “sociables”, “empáticos” y, a su vez, vinculan a las poblaciones con problemas de adicciones, delito, falta de auto suficiencia y capacidad productiva dentro de la sociedad. Por otro lado, en cuanto a la relación de los/as profesionales es difícil que sea de tipo horizontal con respecto

a quienes viven en la calle ya que al menos discursivamente los conciben y sienten a partir del temor, la tristeza y el rechazo.

Finalmente, es de mi interés que la información relevada por este estudio pueda insertarse en una trama de investigaciones que aborden las concepciones de los/as profesionales sobre las poblaciones que viven en las calles en el marco de sus intervenciones. Además, la información recabada podría posteriormente ser vinculada a la temática de cómo mejorar las prácticas de los/as profesionales comunitarios en las intervenciones con las personas que viven en las calles. Por consiguiente, sólo si se problematiza y deconstruye la mirada de quienes intervienen se podrán obtener las tan ansiadas "buenas prácticas" tan premiadas en el ámbito de las políticas públicas.

## Referencias

- Aguilar, M. (2011). El racismo institucional en las políticas e intervenciones sociales dirigidas a inmigrantes y algunas propuestas prácticas para evitarlo. *Documentación Social* 162, 139-166. Recuperado de <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/4311/08-%20EL%20RACISMO%20INSTITUCIONAL%20EN%20LAS%20POL%20TICAS%20E%20INTERVENCIONES%20SOCIALES%20DIRIGIDAS%20A%20INMIGRANTES.pdf>.
- Aguilar, M., & Buraschi, D.(2012). Prejuicio, etnocentrismo y racismo institucional en las políticas sociales y los profesionales de los servicios sociales que trabajan con personas migrantes. *VII Congreso migraciones Internacionales en España*, 1-17. Recuperado de [http://nadiesinfuturo.org/IMG/pdf/AGUILAR\\_MJ.pdf](http://nadiesinfuturo.org/IMG/pdf/AGUILAR_MJ.pdf).
- Albornoz, B. (2011). Crecimiento y progreso social en el Ecuador. *Temas de Economía y Política*, 15, 1-30. Recuperado de [http://www.losexplicadores.com/vicente/articulos/15\\_Crecimiento\\_y\\_progreso\\_social.pdf](http://www.losexplicadores.com/vicente/articulos/15_Crecimiento_y_progreso_social.pdf).
- Almeida, N., Dachs, N., Kawachi, I., & Pellegrini, A. (2003). Research on Health Inequalities in Latin America and the Caribbean: Bibliometric Analysis (1971–2000) and

- Descriptive Content Analysis (1971–1995). *American Journal of Public Health*, 93 (12), 2037-2043.
- Álvarez, J., Corpas, R., & Corpas, C. (2016). El prejuicio de profesionales que trabajan con personas en exclusión social en Andalucía: un enfoque del proceso dual. *Psychological Intervention*, 30, 1-9. doi.org/10.1016/j.psi.2016.02.001.
- Álvarez, J., & Jurgenson, G. (2003). Métodos básicos. *En Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología* (103-158). México, DF: Ediciones Paidós.
- Álvarez, J., & Urrego, S. (2005). *Inclusión social, un análisis desde la concepción institucional y los imaginarios de la población egresada del centro de desarrollo personal Balcanes* (Tesis de grado). Universidad de La Salle, Colombia. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/13254/00781878.pdf?sequence=1>.
- Atherton, I., & Mcnaughton, N. (2011). Housing First: Considering Components for Successful Resettlement of Homeless People with Multiple Needs. *Hosing studies*, 26(5), 767–777. doi: 10.1080/02673037.2011.581907
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2006). Recolección y análisis de datos cualitativos. En Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P (Ed.). *Metodología de Investigación* (pp. 581-634). México, DF: Mc Graw Hill.
- Baron, R., & Byrne, D. (2005). Percepción Social: comprender a los demás. En R. Baron & D. Byrne (eds) *Psicología Social*, (pp. 40- 79). Madrid: Pearson Educación.
- Baron, R., & Byrne, D. (2005). Prejuicios: causa y efectos y formas de contrarrestarlo. En R. Baron & D. Byrne (eds) *Psicología Social*, (pp. 216-269). Madrid: Pearson Educación.
- Barruti, M., Borrell, C., Calafell, J. De Andrés, J., Pasarín, M., Puigpinós, R., & Jansà, J. (2002). Saludo y marginación social. *Documentación social*, 127, 97-123. Recuperado de <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/557/05-%20SALUD%20Y%20MARGINACI%C3%93N%20SOCIAL.pdf>.

- Bedón, E. (2009). *Tácticas de vida y resistencia de niños y niñas indígenas migrantes en el espacio urbano* (Tesis de Maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Quito, Ecuador.
- Becerra, S. (2012). Educación en contextos de pobreza: visibilización del fenómeno de prejuicio étnico docente. *Educere*, 16 (53), 137-146. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/356/35623538014.pdf>.
- Becerra, S., Beldaño, C., Castro, A., & Coñuepan, J. (2011). Prejuicio y discriminación étnica docente hacia niños indígenas en la escuela. *Revista Teoria e Prática da Educação*, 14 (1), 7-17. Recuperado de [file:///C:/Users/HOUSE/Downloads/15577-61655-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HOUSE/Downloads/15577-61655-1-PB%20(1).pdf).
- Benencia, R. (2004). Trabajo y prejuicio. Violencia sobre inmigrantes bolivianos en la agricultura periférica de Buenos Aires. *Revue européenne des migrations internationales*, 20(1), 1-19. doi10.4000/remi.291
- Bilbao, M., Concha, D., Fresno, A., Gallardo, I., & Páez, D. (2012). Sesgos cognitivos y su relación con el bienestar subjetivo. *Salud & sociedad*, 3(2), 115 -129. Recuperado de <http://www.saludysociedad.cl/index.php/main/article/view/83/110>.
- Bosch., C., Carballo., R., Fernández., J., & Oliva., J. (2001). El consentimiento informado: una necesidad en la investigación clínica con seres humanos. *Revista Cubana investbiomed*, 20(2), 150-158. Recuperado de [http://www.bvs.sld.cu/revistas/ibi/vol20\\_2\\_01/ibi112001.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/ibi/vol20_2_01/ibi112001.pdf)
- Boy, M. (2012). *Adultos que viven en la calle: políticas públicas, usos y estrategias en torno a la ciudad Buenos Aires, 1997-2011* (Tesis de Doctorado). Universidad De Buenos Aires, Argentina.
- Boy, M. (2011) Políticas sociales para personas que viven en la calle. Un análisis comparativo entre el caso de la Ciudad de Buenos Aires y del Distrito Federal. *Revista del área de estudios urbanos del instituto de investigación Gino Germani de la Facultad de ciencias sociales*, 1, 58-72. Recuperado de <http://revistasiigg.sociales.uba.ar/index.php/quid16/article/view/222/194>.
- Cabrera, P., Fernández, E., & Rubio, M. (2007) Las personas sin hogar en la comunidad de Madrid: hacia la visibilidad de la exclusión social extrema más allá de las fronteras

- de las grandes metrópolis. *Revista de Filosofía, Derecho y Política*, 1(6), 107-126. Recuperado de <http://universitas.idhbc.es/n06/06-07.pdf>.
- Calcagno, L. (1999). Los que duermen en la calle: Un abordaje de la indigencia extrema en la Ciudad de Buenos Aires. *Centro de documentación en políticas sociales*, 20(1), 1-38. Recuperado de [http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/19\\_los\\_que\\_duermen\\_en\\_la\\_calle.\\_un\\_abordaje\\_de\\_la\\_indigencia\\_extrema\\_en\\_la\\_ciudad\\_de\\_buenos\\_aires..pdf](http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/19_los_que_duermen_en_la_calle._un_abordaje_de_la_indigencia_extrema_en_la_ciudad_de_buenos_aires..pdf).
- Canto, J., Perles, F., & San Martín, J. (2012). Racismo, dominancia social y atribuciones causales de la pobreza de los inmigrantes magrebíes. *Boletín de Psicología*, 104, 73-86. Recuperado de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N104-4.pdf>.
- CEPAL (2015), CEPALSTAT. Recuperado de <http://interwp.cepal.org/sisgen/ConsultaIntegrada.asp?IdAplicacion=1&idTema=362&idIndicador=2281&idioma=e>.
- Cloke, P., Johnse, S., & May, J. (2007). Ethical citizen ship? Volunteers and the ethics of providing for services of homeless people. *Geoforum*, 38, 1089-1101. doi:10.1016/j.geoforum.2006.07.005
- Cuadrado, I., García, M., Molero, F., & Navas, M. (2003). Inmigración y prejuicio: actitudes de una muestra de adolescentes almerienses. *Acción psicológica*, 2(2), 137-147. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/view/527/456>.
- Cuesta, P. (2012). *Análisis del impacto de la deuda externa sobre el producto interno bruto (pib) en el Ecuador, período 1970 – 2010* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Ecuador.
- D'Amato, M. (2003). Del trabajo de la población sin techo. En P. Malanca, *Personas sin techo algunas consideraciones psicológicas preliminares en el abordaje del trabajo de calle* (pp.16-20). Buenos Aires: Centro de documentación de política sociales.
- De Verteuil., G. (2006). The local state and homeless shelters: Beyond revanchist?. *Cities*, 23(2), 109-120. doi:10.10016/j.cities. 2005.08.004
- Díaz, C. (2011). Exploración de prejuicios en los psicólogos: el primer paso hacia la competencia sociocultural. *Papeles del Psicólogo*, 32(3), 274-281. Recuperado de <file:///C:/Users/HOUSE/Downloads/Exploraci%C3%B3n%20de%20prejuicios%20>



- en%20los%20psic%C3%B3logos-  
%20El%20primer%20paso%20hacia%20la%20competencia%20sociocultural.pdf.
- Díaz, C., & Navarro, P. (1994). Análisis de contenido. En J. M. Delgado & J. Gutiérrez (eds.) *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, (pp.177-223). Madrid: Síntesis.
- Dirección General de atención inmediata. (2008). Encuesta a personas sin hogar alojadas en Hogares de Tránsito y Paradores Nocturnos. *Buenos Aires Gobierno de la ciudad*, 20(2), 1-43.
- European Commission. (2013). Ethic for researchers: facilitating research excellence in FP7. *European Union*, 4-15. Recuperado de [http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/fp7/89888/ethics-for-researchers\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/fp7/89888/ethics-for-researchers_en.pdf)
- Etchezahar, E., Simkin, H., & Ungaretti, J. (2012). *El estudio del prejuicio desde una perspectiva psicológica*. IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR, Buenos Aire.
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. (2008). *Ecuador: La migración internacional en cifras*. Quito: Fondo de población de la Naciones Unidas. Recuperado de [http://www.flacsoandes.edu.ec/web/imagesFTP/7586.6721.migracion\\_ecuador\\_en\\_cifras\\_2008.pdf](http://www.flacsoandes.edu.ec/web/imagesFTP/7586.6721.migracion_ecuador_en_cifras_2008.pdf)
- Fazel, S., Geddes, J., & Kushel, M. (2014). The health of homeless people in high-income countries: descriptive epidemiology, health consequences, and clinical and policy recommendations. *Lancet*, 384, 1529-1540
- Ferreira, G. (2003). Una mirada al BAP. En P. Malanca, *Personas sin techo algunas consideraciones psicológicas preliminares en el abordaje del trabajo de calle*, 16-20. Buenos Aires: Centro de documentación de política sociales.
- Gaviria, M., & Navarro, O. (Mayo-agosto, 2010). Representaciones sociales del habitante de la calle. *Universitas Psychologica*, 9 ( 2), 345-355. Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/259/455>

- Gelberg, L., Anderson R. & Lake, B. (2000). The Behavioral Model for Vulnerable Populations: Application to Medical Care Use and Outcomes for Homeless People. *Health Services Research*, 34(6), 1273-1302.
- Grijalva, D. (2015). El regreso de la pobreza en América Latina. *Koyuntura*, 1-8
- González, M. (2002). Ética y formación universitaria. *Revista Iberoamérica de educación*, 29. Recuperado de <http://www.rieoei.org/rie29a04.htm>
- González, M., & Vázquez, O. (2002). Violencia simbólica hacia los inmigrantes: la presencia de las diferencias culturales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 10, 357-368. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10045/5678>.
- Hernández, R. (2006). Muestreo en la investigación cualitativa. En Hernández Sampieri, R. (Ed.), *Metodología de Investigación* (pp. 384-391). México, DF: Mc Graw Hill.
- Instituto nacional de estadística y censos. (2006). *Censo de Población y vivienda: situación de pobreza*. Quito, INEC.
- León, O., & Montero, I. (2007). Guía para nombrar los estudios de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 847-862.
- López, J., San José, M., & Scandroglio, B. (2008). La Teoría de la Identidad Social: una síntesis crítica de sus fundamentos, evidencias y controversias. *Psicothema*, 20 (1), 80-8. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3432.pdf>.
- Matulic., M. (2010). Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los servicios sociales de proximidad. *Documentos de Trabajo Social*, 1(48), 9-28. Recuperado de <file:///C:/Users/HOUSE/Downloads/Dialnet-nuevosperfilesdepersonassinhogarenlaciudaddebarcel-3655827.pdf>.
- Ministerio de inclusión económica y social. (2013). *Viceministerio de inclusión social, ciclo de vida y familia subsecretaría de protección especial "erradicación progresiva de la mendicidad y trabajo infantil en el ecuador" modelo de gestión para la erradicación de la mendicidad y del trabajo infantil o población en riesgo*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/259209191/Modelo-de-Gestion-EMTI-3-pdf>.
- Ministerio de inclusión económica y social. (Abril, 2016). *Índices sociodemográficos de las personas en situación de mendicidad de Enero*. Archivos de MIES, Quito.

- Ministerio de inclusión económica y social (2013). *Normativa técnica para la erradicación de trabajo infantil y mendicidad*. Recuperado de <http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Norma-Tecnica-Trabajo-Infantil-y-Mendicidad.pdf>
- Ministerio de inclusión económica y social. (2016). Ministerio de Inclusión Económica y Social. Recuperado de <http://www.inclusion.gob.ec/misionvision/>
- Moreno, N., Noreña, A., Rebolledo, D., & Rojas, J. (Diciembre, 2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12 (3), 263-274. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>.
- Plaza del Pino, F. (2012). Prejuicios de las enfermeras hacia la población inmigrante: una mirada desde el Sur de España. *Enfermería global*, 1(27), 87-96. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412012000300006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000300006).
- Piñuel, J. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. *Estudios de Sociolingüística*, 3 (1), 1-42.
- Pol, E., & Valera, S. (1994). El concepto de identidad social urbana: una aproximación entre la Psicología Social y la Psicología Ambiental. *Anuario de Psicología*, 62, 5-24. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/61126/88865>
- Rodríguez, A. (1996). Psicología social de los prejuicios. En J. L. Álvaro, A. Garrido & J. R. Torregrosa (eds.). *Psicología Social Aplicada*, (pp.296- 315). Madrid: Mc Graw Hill
- Rosa, P. (2013). Percepciones de los coordinadores de programas sociales destinados a los habitantes de la calle en la Ciudad de Buenos Aires. *Revista Debate Público. Reflexión de Trabajo Social*, 3(5), 127-138. Recuperado de [http://trabajosocial.sociales.uba.ar/web\\_revista\\_5/PDF/14\\_Rosa.pdf](http://trabajosocial.sociales.uba.ar/web_revista_5/PDF/14_Rosa.pdf)
- Son, L. (2012). Responses to stigmatization: The Moderating Roles of Primary and Secondary Appraisals. *Du Bois Review*, 9 (1), 149–168. doi:10.1017/S1742058X11000592.
- Swanson, K. (2010). Geografías de género, raza, etnicidad y niñez en los andes. En K. Swanson (Eds.), *Pidiendo caridad en la ciudad: mujeres y niños indígenas en las calles de Ecuador* (pp.62.94). Quito: Ediciones Abya Ayala.

- Swanson, K. (2010). Políticas de exclusión. En K. Swanson (Eds.), *Pidiendo caridad en la ciudad: mujeres y niños indígenas en las calles de Ecuador* (pp.221-244). Quito: Ediciones Abya Ayala.
- Tompkins, C., & Wright, N. (2006). How can health services effectively meet the health needs of homeless people?. *British Journal of General Practice*, 56, 286–293.
- Vaca, R. (2014). Estrategias de subsistencia del adulto mayor habitante de calle en el centro de Quito (Tesis de maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Quito, Ecuador.