

**Universidad de Costa Rica.
Facultad de Ciencias Sociales.
Escuela de Trabajo Social.**

**Trabajo Final de Graduación, modalidad Práctica Dirigida, para
optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social.**

**Sistematización de la experiencia de consolidación de tres
organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de
Instituciones de Bienestar Social del IMAS.**

Sustentante:

Natalia Valverde Fallas.

B26865

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio.

Dedicatoria

A **Dios** por darme la fortaleza necesaria para culminar este proceso con éxito.

A mi **Mamá**, quien ha sido mi pilar durante mi proceso de formación profesional y durante toda mi vida.

A mi **Abuelita Carmen**, quien desde el cielo sé que me acompaña siempre y nunca me abandona.

A mi **Familia**, por todo el apoyo que me dieron durante estos años.





**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

ACTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITO FINAL DE GRADUACIÓN No. 42

Sesión del Tribunal Examinador celebrada el día 29 de noviembre del 2017, a las 5:00 p.m. con el objeto de recibir el informe oral de la presentación pública de la:

SUSTENTANTE	CARNE	AÑO DE EGRESO
Natalia Valverde Fallas	B26865	II-2016

Quienes se acogen al Reglamento de Trabajos Finales de Graduación bajo la modalidad de **Práctica Dirigida**, para optar al grado de **Licenciatura en: TRABAJO SOCIAL**.

El tribunal examinador integrado por:

MSc. Silvia Urrutia Rojas	Presidenta
Lic. Manuel Villafobos Morales	Profesor (a) Invitado (a)
Lic. Daniel González Quesada	Director (a) T.F.G.
MSc. Jennifer Gutiérrez Barboza	Miembro del Comité Asesor
MSc. Juan Carlos Vargas Aguilar	Miembro del Comité Asesor

ARTICULO I

La Presidenta informa que el expediente de la postulante contiene todos los documentos de rigor. Declara que cumple con todos los demás requisitos del plan de estudios correspondiente y, por lo tanto, se solicita que proceda a hacer la exposición.

ARTICULO II

La postulante hace la exposición oral de su trabajo final de graduación titulado:

"Sistematización de la experiencia de consolidación de tres organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS."

ARTICULO III

Terminada la disertación, el Tribunal Examinador hace las preguntas y comentarios correspondientes durante el tiempo reglamentario y, una vez concluido el interrogatorio, el Tribunal se retira a deliberar.

ARTICULO IV

De acuerdo al Artículo 39 del Reglamento Finales de Graduación. El Tribunal considera el Trabajo Final de Graduación:

APROBADO (X) APROBADO CON DISTINCION () NO APROBADO ()

Observaciones: Se aprueba con una nota de 8.5

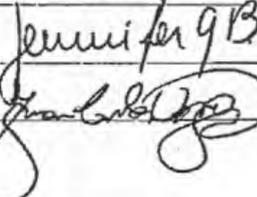
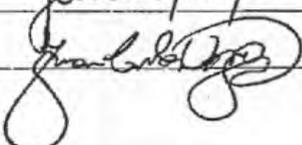
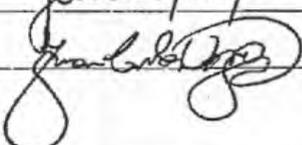
ARTICULO V

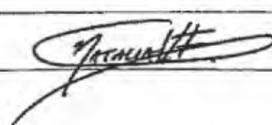
La Presidenta del Tribunal le comunica a la postulante el resultado de la deliberación y la declara acreedora al grado de Licenciatura en: **TRABAJO SOCIAL.**

Se le indica la obligación de presentarse al Acto Público de Reglamentación, al que será oportunamente convocada.

Se da lectura al acta que firman los Miembros del Tribunal Examinador y la Postulante.

A las 6:57 se levanta la sesión.

Tribunal Examinador	
MSc. Silvia Urrutia Rojas	
Lic. Manuel Villalobos Morales	
Lic. Daniel González Quesada	
MSc. Jennifer Gutiérrez Barboza	
MSc. Juan Carlos Vargas Aguilar	

Postulante	
Natalia Valverde Fallas	

Agradecimientos

A las profesionales del IMAS quienes me abrieron las puertas de una institución que se convirtió en una gran escuela de formación profesional.

A las personas parte de las Asociaciones, quienes me permitieron acercarme a una realidad compleja pero enriquecedora.

A Daniel González, por todo el conocimiento transmitido durante mi formación profesional y como director de este trabajo.

A Juan Carlos Vargas, por impulsarme a realizar una Práctica Dirigida, siendo uno de los retos profesionales más enriquecedores que he realizado.

A Jennifer Gutiérrez, quien se convirtió en mi mano derecha durante todo este proceso, gracias por el apoyo y acompañamiento.

Índice:

Índice de Tablas	X
Índice de Ilustraciones.....	XI
Lista de Abreviaturas.....	XII
Resumen académico.....	XIV
Capítulo I: Delimitación de la práctica.....	16
1.1 Justificación del tema.....	16
1.2 Escenario espacio- temporal de la práctica.....	27
1.3 Objetivos de la práctica dirigida.....	41
Capítulo II: Fundamento Teórico de partida.....	44
2.1 Algunas consideraciones teóricas.....	44
2.2 Estado.....	44
2.3 Política Pública.....	45
2.3.1 Política Social.....	47
2.3.2 Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Abandono y en Situación de Calle 2016- 2021.	50
2.4 Políticas Asistenciales ¿Asistencia o Asistencialismo?.....	58
2.5 Procesos de Gestión Social.....	60
2.6 Sistematización.....	62
2.6.1 Distintos Enfoques.	63
2.6.2 Direccionalidad.....	64
2.6.3 Metodología.....	65
2.6.4 Importancia para Trabajo Social.	66
Capítulo III: Fundamento Teórico- Metodológico.....	68
3.1 Algunas consideraciones del método:	68
3.2 Enfoque de la investigación:	70
3.3 Proceso metodológico:.....	71
- Paso 1: Delimitación del Proceso.	71
a) Delimitación del objetivo de sistematización:.....	71
b) Delimitación del objeto de sistematización.....	72
c) Precisión de ejes de sistematización.	73

- Paso 2: Recuperación del Proceso Vivido.	79
o Revisión Bibliográfica:.....	79
o Construcción de categorías.	80
o Selección de Población.	80
o Sesiones de trabajo con las asociaciones:.....	82
- Paso 3: Análisis e interpretación de la información.	85
- Paso 4: Puntos de llegada.	87
- Paso 5: Comunicación de los resultados.	87
• Consideraciones éticas.	89
• Mecanismos de evaluación periódica.	90
Capítulo IV: Hallazgos de la sistematización	92
a) Asociación para Disminuir el Sufrimiento Humano de Pérez Zeledón (REDISH). ..	92
1. Contexto:.....	92
2. Conformación/ consolidación de la asociación:.....	96
3. Objetivos de Trabajo:.....	97
4. Servicios que brindan:	99
5. Metodologías de intervención:.....	101
6. Población beneficiaria:.....	102
7. Canales de comunicación:	103
b) Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle.....	105
1. Contexto:.....	105
2. Conformación/ consolidación de la asociación:.....	110
3. Objetivos de Trabajo:.....	111
4. Servicios que brindan:	114
5. Metodologías de intervención:.....	116
6. Población beneficiaria:.....	116
7. Canales de comunicación:	117
c) Asociación para el Rescate de la Población en Situación de Calle de Turrialba (ARPOCATU).	118
1. Contexto:.....	118
2. Conformación/ consolidación de la asociación:.....	123
3. Objetivos de Trabajo:.....	124

4. Servicios que brindan:	126
5. Metodologías de intervención:.....	128
6. Población beneficiaria:.....	128
7. Canales de comunicación:	130
Capítulo V: Algunas reflexiones en torno al objeto de sistematización.	132
5.1 Política social dirigida a personas en situación de calle: ¿asistencia social o asistencialismo?	132
5.1.1 Planteamiento desde la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Abandono y en Situación de Calle 2016- 2021.....	134
5.1.2 Posicionamiento desde las asociaciones.	135
5.1.3 Ejercicio profesional desde el IMAS.	136
5.2 La gestión social del IMAS a través de las organizaciones civiles que atienden a personas en situación de calle.	138
5.2.1 Relación Estado- ONG u Organizaciones Civiles.	140
5.2.2 Vínculo IMAS- Organizaciones Civiles.....	141
5.3 La sistematización en Trabajo Social.....	143
5.3.1 Sistematización: desde la práctica.	144
5.3.2 Aprendizajes desde la Sistematización:	146
Capítulo VI.....	147
6.1 Consideraciones Finales.	147
6.2 Aprendizajes.	151
Referencias Bibliográficas.....	156
Entrevistas.....	164
Anexos.	166
Anexo 1: Aceptación formal por parte de la institución.	166
.....	167
Anexo 2: Carta Contraparte Institucional.....	168
Anexo 3: Objetivos de la investigación.	169
Anexo 4: Cronograma de actividades.	170
Anexo 5: Consentimiento Informado.....	171
Anexo 6: Instrumento de entrevista grupal.....	173
Anexo 7: Instrumento de entrevista individual.	175
Anexo 8: Instrumento de entrevista a Profesionales del IMAS.....	177

Anexo 9: Instrumento de entrevista a Profesionales de Pérez Zeledón.....	179
Anexo 10: Visto bueno del documento final.....	181

Índice de Tablas.

Tabla 1: Postulados de trabajo- Instituto Mixto de Ayuda Social.	29
Tabla 2: Ejes de trabajo del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS.	32
Tabla 3: Objetivos de sistematización	42
Tabla 4: Ejes de la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Calle y en Situación de Abandono 2016-2026.	52
Tabla 5: Acciones institucionales.	55
Tabla 6: Ejes de sistematización.....	75
Tabla 7: Descripción Teórica de los ejes de sistematización.....	77
Tabla 8: Ejes de sistematización, según los objetivos.....	85
Tabla 9: Alianzas de trabajo.....	108
Tabla 10: Objetivos de la asociación.....	111
Tabla 11: Servicios que ofrece la asociación.	115
Tabla 12: Alianzas de trabajo de la asociación.	121
Tabla 13: Objetivos de la asociación.....	124
Tabla 14: Nacionalidad de la población usuaria.	129
Tabla 15: Tipo de consumo de drogas por la población usuaria.	129
Tabla 16: Población usuaria entre los años 2013- 2016.....	130

Índice de Ilustraciones.

Ilustración 1: Ubicación gráfica de la práctica.	28
Ilustración 2: Organigrama Instituto Mixto de Ayuda Social.....	30
Ilustración 3: Principios de la Reducción de Daños.....	35
Ilustración 4: Dispositivos de atención.	36
Ilustración 5: Objetivos específicos de intervención profesional.....	42
Ilustración 6: Objetivos específicos de formación académica.....	43
Ilustración 7: Modelo de Gestión.....	50

Lista de Abreviaturas.

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AA/ NA	<ul style="list-style-type: none"> • Alcohólicos Anónimos/ Narcóticos Anónimos.
ARPOCATU	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación para el Rescate de la Población en Situación de Calle de Turrialba.
CCSS	<ul style="list-style-type: none"> • Caja Costarricense del Seguro Social.
CEPAL	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
COMAIL	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión Mixta de Atención al Indigente de Limón.
COMAITU	<ul style="list-style-type: none"> • Comisión Mixta de Atención al Indigente de Turrialba.
CONAPAM	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor.
CONAPDIS	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Nacional de Personas con Discapacidad.
DINADECO	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad.
ETS	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades de Transmisión Sexual.
FISI	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Información Social.
IAFA	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia.
IBS	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones de Bienestar Social.
ICD	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Costarricense contra las Drogas.
ICODER	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación.
IMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Mixto de Ayuda Social.
INA	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Nacional de Aprendizaje.
INAMU	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Nacional de las Mujeres.
JAPDEVA	<ul style="list-style-type: none"> • Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica de Costa Rica.
MIDEPLAN	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
MEIC	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
MEP	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Educación Pública.
MTSS	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
ONG	<ul style="list-style-type: none"> • Organización No Gubernamental.

REDISH

- Asociación para Disminuir el Sufrimiento Humano de Pérez Zeledón.

VIH/ SIDA

- Virus de Inmunodeficiencia Humana/ Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida.

Resumen académico.

El presente documento resume los insumos teórico-metodológicos, técnico-operativos y ético-políticos parte del desarrollo y ejecución del estudio; el mismo se enmarca bajo la modalidad de práctica dirigida titulado “Sistematización de la experiencia de consolidación de tres organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS”.

El estudio se posicionó desde la subgerencia de Desarrollo Social del Instituto Mixto de Ayuda Social, específicamente desde el Área de Acción Social y Administración de Instituciones de Bienestar Social, direccionado al eje de atención que trabaja con personas en situación de calle y más específicamente desde tres asociaciones ubicadas en Pérez Zeledón, Limón y Turrialba.

Bajo la asignación del estatus de Bienestar Social otorgado por el IMAS a asociaciones comunales, estas se encargan de gestionar los recursos para la ejecución de los servicios direccionados a la población en situación de calle, en tanto se convierten en los entes mediadores entre la institución y la población usuaria.

El nivel de consolidación definido a partir del criterio técnico de las profesionales que laboran en el IMAS y que dan seguimiento al trabajo de las asociaciones resulta relevante a la hora de la asignación de recursos, entendiendo que los mismos fijarán el acceso en materia de bienes, servicios, acciones y demás ejes de análisis.

Una de las preocupaciones de estas profesionales se ubica en que a la fecha el Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS contaba únicamente con insumos cuantitativos sobre las acciones ejecutadas, lo cual evidenció un vacío en términos de información cualitativa que dé cuenta de sus acciones, por lo que se denotó la necesidad de un proceso de sistematización que reconstruyera el trabajo realizado y a partir de ello se puedan direccionar acciones necesarias para la consecución de dicho programa.

Ante la solicitud expresa de la institución, la investigadora desarrolló una práctica dirigida bajo la metodología de la sistematización de experiencias con el objetivo de recuperar datos cualitativos que apoyen a las profesionales en la toma de decisiones. Para ello se establecieron como ejes de sistematización los siguientes: contexto, conformación/consolidación de las asociaciones, objetivos de trabajo, metodologías de intervención, población beneficiaria, servicios que brindan y canales de comunicación del IMAS con las asociaciones; conteniendo cada uno de ellos diversos sub-ejes, que dieron respuesta a los objetivos planteados desde el presente documento.

Capítulo I: Delimitación de la práctica.

1.1 Justificación del tema.

En Costa Rica tradicionalmente la responsabilidad en materia social ha sido asignada al Estado quien ha tenido a su cargo el financiamiento, diseño, puesta en marcha y supervisión de las políticas sociales, lo cual data del año 1950 con la antesala de un proyecto de Estado Interventor, el cual a partir de una serie de reformas sociales tuvo un papel protagónico en el desarrollo del país y en las transformaciones de las condiciones de vida de la población en lo económico y social (Brenes y Chacón, 2009).

Posteriormente, se gesta la reforma del Estado de los años ochenta, presente en varios países de la región latinoamericana que generó un amplio debate sobre las funciones que debería cumplir un Estado moderno; la política social se orientó casi exclusivamente hacia la pobreza con nuevas formas de focalización que se dirigieron a la población extremadamente pobre, por medio de programas de asistencia social (Arriagada, 2006).

Para los años noventa, se intentó propiciar una nueva generación de políticas sociales centrada en los derechos ciudadanos, las cuales planteaban un discurso de reestructuración estatal de funciones y presupuestos, de reorientación de las políticas públicas para darles un carácter integral e intersectorial y de la activa participación ciudadana, que definiría el tipo y calidad de los bienes y servicios que se requieren.

Se precisa un nuevo modelo de políticas sociales de tercera generación donde se reconoce el papel que proporcionan las familias y la comunidad al bienestar de las personas, en muchos casos a fin de suplir ausencias del Estado y dificultades de acceso a bienes y servicios (Arriagada, 2006).

Dicha historia del sector social ha permeado el funcionamiento y accionar del Instituto Mixto de Ayuda Social, es por ello que desde este espacio se da apertura

a una oferta programática liderada desde la gerencia de Desarrollo Social, la cual tutela el Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social, direccionando sus ejes de trabajo hacia procesos en pro de la mejora de la comunidad o bien de grupos de trabajo concretos, para lo cual establece poblaciones meta específicas, siendo en este caso la población en situación de calle.

Una de las acciones planteadas corresponde a la incorporación en las comunidades de organizaciones a las que se les asigna el estatus de “bienestar social” siendo así denominadas asociaciones de Bienestar Social y encontrándose constituidas desde la sociedad civil para la prestación de servicios sociales tales como: alimentación, vestido, atención interdisciplinaria, trámites de seguro por el Estado, ingresos a centros de rehabilitación, entre otros.

La práctica dirigida se orienta a la sistematización del quehacer de tres de estas organizaciones en tres comunidades diferentes, a saber:

- Asociación para Disminuir el Sufrimiento Humano de Pérez Zeledón.
- Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense.
- Asociación para el Rescate de la Población en Calle de Turrialba.

Ello, con el fin de recuperar elementos importantes que posibiliten procesos de evaluación de forma posterior, así como para profundizar en aspectos de formación de la estudiante, con el objetivo de perfeccionar conocimientos y así generar mayor conocimiento en el tema.

Cabe señalar que el IMAS, ejecuta un papel fiscalizador de los procesos de trabajo que se gestan desde cada una de las asociaciones, y a partir de esto, establece un criterio con respecto al nivel de consolidación de cada una de ellas. Dicha decisión se encuentra determinada por el análisis y juicio técnico de las profesionales parte del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social, que han realizado un acompañamiento directo con cada una de las asociaciones; y es con base a dichos resultados que la Institución asigna recursos financieros para la ejecución de sus proyectos.

Las acciones realizadas desde el año 1999 a la actualidad; han sido registradas con un carácter cuantitativo y se encuentran enfocados en el uso de recursos direccionados a la población meta. Si bien es cierto esta información es muy importante para el Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social, no es suficiente para una toma de decisiones asertiva, a diferencia de si se articulara el enfoque cualitativo con el cuantitativo; es por esto que surge el planteamiento para que la Escuela de Trabajo Social realizara una práctica dirigida que permitiera recuperar algunos elementos propios de las acciones de trabajo llevados a cabo por estas organizaciones recuperando la visión y percepciones de los diferentes actores.

De manera que la realización de este Trabajo Final de Graduación, modalidad práctica dirigida, viene a llenar un vacío institucional en el campo teórico-práctico, ya que permitió generar insumos importantes para la toma de decisiones de las profesionales del Área de Atención, con la finalidad de mejorar y perfeccionar los métodos de trabajo, entendiendo que los resultados de dicho proceso permearon tanto a las asociaciones comunales, así como a la población meta del Área.

En síntesis, la razón por la cual se planteó la propuesta bajo dicha modalidad, recae principalmente en lo planteado en los artículos 18 y 20 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación (2003), debido a que los mismos indican respectivamente lo siguiente:

- La Práctica Dirigida de Graduación consiste en la aplicación por parte del estudiante del conocimiento teórico de su especialidad en instituciones o empresas públicas o privadas.
- La práctica debe estar estructurada en términos de perfeccionamiento teórico y práctico, apoyándose en sistematizaciones y conceptualizaciones sustentadas en la investigación bibliográfica, y debe culminar en un análisis crítico y creativo de las actividades y líneas de acción en el campo de la disciplina (p.3).

Por tanto, se identifica como esta respondió a dicho requerimiento, ya que vino a aplicar, conocimiento obtenido a lo largo del proceso de formación, en un espacio institucional concreto de carácter público, lugar donde a la vez da respuesta a una demanda y necesidad concreta propia de la Institución y por ende con repercusión directa en la población meta.

De manera que con el objetivo de secundar las afirmaciones antes planteadas y fundamentar de una mejor manera la presente práctica, se consideró necesario hacer énfasis en una serie de elementos teóricos que logran cimentar y por ende comprender de una mejor manera la pertinencia de un proceso de este tipo desde dicha ubicación espacio- temporal.

En tanto, es válido recordar que

La cuestión social explica la necesidad de las políticas sociales, en el ámbito de las relaciones entre las clases y el Estado, pero las políticas sociales en sí mismas no explican la cuestión social. Aquella es, por tanto, determinante y debe traducirse como uno de los polos claves de la formación y del trabajo profesional (Iamamoto citado por Castro, Jiménez y Solano, 2011).

Reconociendo la importancia de las prácticas sociales, al entender que estas validan el estudio de experiencias concretas, puntualizando en el análisis y la investigación exhaustiva de una realidad en particular, donde si bien esta opción no permite extrapolar el caso al resto de manifestaciones sociales, en tanto no puede ser generalizado. En este sentido, el estudio de un caso concreto permite ver la complejidad de la propuesta ejecutada y de la realidad en la que se desenvuelve (González, 2000, p.177).

Es decir que, la práctica profesional en Trabajo Social es una expresión especializada de la práctica social, que se inserta en la dinámica de las relaciones sociales reproduciéndolas en su carácter contradictorio.

Aunado a ello y retomando lo planteado por Molina (2012), se desprenden las siguientes afirmaciones:

- El conocimiento no se da separado de la práctica social, la teoría depende de la práctica y también orienta la práctica.
- Es la vía por la cual el ser humano se relaciona con la realidad y a su vez es el punto donde deriva el proceso de conocimiento.
- Debe ser ubicada en el contexto de las relaciones sociales concretas de cada sociedad.
- La práctica profesional se sitúa en la división social del trabajo, y según operen cambios en la realidad así se altera el contenido técnico-político.
- Es histórica y su fundamento es el trabajo colectivo, como actividad creadora.
- Es fundamento del conocimiento, criterio de verdad como finalidad del propio acto de conocer, pero una verdad descubierta en una relación teórica con la práctica.

De manera que se comprende como la práctica social aportó desde el presente espacio institucional en la creación de nuevo conocimiento, partiendo del hecho de cómo la teoría y la práctica se encuentran en relación directa, por lo que se posicionó como una pieza clave para el mejoramiento del espacio en el cual se circunscribe.

Posicionándose así como una forma de aportar insumos importantes para la producción de conocimientos teóricos adecuados a la realidad y que permiten perfilar la intervención frente a los problemas concretos. Lo cual deja entrever que la práctica nutre la teoría, al momento de esta adquirir otras dimensiones en tanto los conceptos se enriquecen con nuevas evidencias y se demuestra su validez.

Lo cual desde el IMAS, se posiciona de importancia en tanto la práctica alude a una de sus principales formas de trabajo, validando el hecho de que a partir de la misma se construye nuevo conocimiento, por lo que para la Institución es necesario puntualizar en el proceso de intervención que se propone para operar los cambios en la realidad en que actúa, de manera que se identifica como relevante ahondar

en términos de la intervención social, como espacio dinámico en el que se circunscribe la práctica social, retomando su validez en el apartado, al direccionar su objetivo a

(...) potenciar el desarrollo, crecimiento y transformación a través de la colaboración prestada desde un centro social de referencia, donde la labor del trabajador social estará basada en la escucha activa y en la comprensión de los problemas que solicitan de sus servicios (Fernández y Ponce, 2012, p.198).

La cual, se encuentra mediada por una institucionalidad que establece el campo de acción de las y los profesionales, es así como se evidencia una relación estrecha entre el Estado, las políticas sociales, los proyectos profesionales y los procesos de trabajo, los cuales son determinados por una serie de condicionantes socio históricas (Castro, Jiménez y Solano, 2011, p.49).

Cabe acotar que la intervención profesional no es sinónimo de procedimiento técnico, ni se configura exclusivamente en la relación interpersonal sujeto- agente profesional, sino que tal relación se gesta y desarrolla entre múltiples mediaciones.

En la práctica se realizó una intervención consciente, planificada y responsable sobre aspectos concretos de la realidad para junto con los actores involucrados lograr modificarla, transformarla y mejorarla, no obstante, tomando en cuenta que la institucionalidad media el proceso de trabajo, así como los determinantes y condicionantes que permean dicha situación en estudio.

Cabe señalar que estos procesos buscaron ser sustentados en los conocimientos teóricos obtenidos a través de la formación profesional, comprendiendo que éstos producen nuevos conocimientos; reconociendo que esto no se genera de forma automática o espontánea, sino que a diferencia de ello se requiere de la aplicación de ciertos procedimientos metodológicos; siendo la sistematización la principal opción a trabajar desde este escenario, comprendiendo que ésta busca que la profesión deje de estar destinada únicamente a la intervención y a diferencia logre

pasar a una profesión que contribuya a la búsqueda de una nueva dirección en las relaciones entre el Estado y la sociedad.

Por lo que sistematizar los procesos de práctica, permitirá a la profesión ir produciendo conocimiento que brinde explicaciones sobre las condiciones que afectan a las personas y esto permita a las mismas ir transformando su realidad.

En el entendido que ésta puede potenciar una comunicación más fluida de los procesos y los resultados de intervención, facilitando confrontar las experiencias particulares con otras quizás con mayor trayectoria. Es decir, evitar partir siempre de cero, facilita el conocer para adecuar e innovar en la práctica; exigencias fundamentales en una época de rápidos y constantes cambios (Ayllón, 2001, p.7).

Siguiendo a la autora se comprende como de igual forma la sistematización refiere a un proceso que permite recuperar el protagonismo central a las personas y grupos que participan en la experiencia; ello hace posible que puedan ver sus esfuerzos, logros y limitaciones, siendo un buen referente para avanzar en sus propuestas de desarrollo (p.8).

Por tanto, desprende que esta herramienta debe formar parte de la metodología de intervención profesional de los Trabajadores Sociales, no en el sentido de que ésta sea una forma de actuación profesional frente a los problemas y necesidades sociales, sino porque está ligada intrínsecamente a la intervención; y es ella la que permite unir reflexión y acción.

De manera que posicionando su pertinencia desde el presente espacio, es válido señalar ciertos hallazgos que se han denotado con base al tema desde otros Trabajo Finales de Graduación planteados en la Escuela de Trabajo Social, a partir de los cuales se desprenden:

- El no sistematizar los procesos, dificulta tener un control de las acciones que realizan y los resultados de las mismas, lo que a su vez dificulta realizar una evaluación de los alcances que tiene el programa (Castro, Jiménez y Solano, 2011, p.237).

- Al existir tanta demanda de trabajo, no se abren espacios para sistematizar las intervenciones y vivencias profesionales, lo cual provoca que no exista documentación de los alcances históricamente conquistados (Bustamante, 2014, p.321).
- Se recomienda llevar a cabo un proceso de investigación, de sistematización y divulgación del proceso de trabajo realizado (Bustamante, 2014, p.333).

Buscando contextualizar lo antes descrito se comprende que estas frases se desprenden posterior a la ejecución de trabajos realizados a partir de intervenciones profesionales en espacios institucionales gubernamentales, encontrando relación directa con el presente proceso de práctica.

Esto debido a que la profesional inserta en el Área de Acción Social y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS, indica que desde la Institución se denotan premisas similares en cuanto a la realización de este tipo de acciones.

Por otra parte, se posiciona como una forma de validar el protagonismo de las personas que constituyen parte del proceso de trabajo, entendiendo que estas en este caso son quienes poseen el conocimiento de todo el trabajo realizado a la fecha.

Además, se identificó la necesidad de promover una reflexión continua respecto de los fundamentos teórico-metodológicos, técnico-operativos y ético-políticos del trabajo profesional, que determine la forma en cómo se comprende y se entienden las situaciones, con el propósito de identificar los desafíos profesionales y así poder sugerir propuestas que respondan de manera efectiva a las manifestaciones de la cuestión social que vivencia la población.

Escenario en el que radica su importancia, al reconocer lo planteado por Ayllón (2001) al indicar que las contribuciones que este proceso puede brindar al fortalecimiento de la identidad profesional son definitivamente complementarias a las de la actividad investigativa, entendiendo que ninguna reemplaza a la otra, pero

sí cada una tiene sus propios alcances y también limitaciones, según sea su intencionalidad (p.6).

El autor afirma con gran convencimiento que sin investigación se corre el riesgo de perder perspectiva y profundidad con relación a los temas que interesan a la profesión; y sin sistematización se desprecia un espacio privilegiado para conocer desde la práctica (p.6).

El gran reto que se plantea, es ligar cada vez más a la sistematización con la investigación social crítica, ya que tienen que enfrentar juntas los retos que hoy se presentan. Es necesario dejar de enfatizar solo en un polo del proceso del conocimiento, para poner en tensión a ambos: La teoría y la práctica, lo objetivo y lo subjetivo, lo cualitativo y lo cuantitativo, lo particular y lo general. Es ahí donde se da el proceso de conocimiento y es ahí donde se va encontrando un método científico (Ayllón, 2001, p.7).

De manera que dentro de la formación profesional de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica dentro de los diferentes planes de estudio (2004, 2010 y 2015) se posiciona como uno de los cursos optativos a escoger por la población estudiantil, lo referente al curso TS-3016 Sistematización en Trabajo Social, siendo este la opción de acercamiento a esta temática, ya que dentro de los distintos planes de estudio no se evidencia ningún otro curso que aborde este tipo de contenido; no obstante se conoce que dichos cursos optativos son alternados año con año por lo que se desconoce la real posibilidad de incursionar en el tema (Escuela de Trabajo Social, 2015).

Esbozando a los autores, se sintetiza su importancia en el hecho de que permite entender y explicar ¿cómo estas prácticas particulares se articulan con otras y pueden ir convergiendo en un proyecto social alternativo?, señalándonos así el rumbo del trabajo para contribuir a la construcción de una nueva sociedad, desde las experiencias.

No obstante, su validez no se direcciona únicamente a la esfera profesional, sino que de igual forma retoma su importancia a la hora de ahondar en su pertinencia desde la Institución.

Reconociendo que en Costa Rica existe una marcada tendencia a responsabilizar al personal que labora en las instituciones estatales, en lugar de analizar críticamente el contexto institucional en que se encuentra inmersa la persona, ya que se conoce de antemano que éste permea de forma directa el accionar de la misma. Por lo que, las profesionales en Trabajo Social hacen un esfuerzo por trascender dichos lineamientos institucionales.

De manera que desde este espacio, es donde entra en escena la formación profesional y la experiencia en el trabajo con la población, ya que media en la forma en que se comprende la problemática, sus causas y consecuencias y posteriormente su intervención en ellas.

Donde si bien es cierto que existe un compromiso directo con la población, se identifica como una realidad latente, que de una u otra manera obstaculiza el ejercicio cotidiano de las profesionales inmersas en el presente espacio, refiere a lo indicado por Brenes y Chacón (2009) al expresar que:

- Las condiciones en las que trabajan ciertas organizaciones presentan importantes limitaciones en el área de: infraestructura, recursos materiales, financieros y humanos. Esto hace que la intervención con esta población sea poco eficaz, desarticulada, discontinua y desarrollada de forma precaria.
- Existe carencia tanto de planificación del trabajo a lo interno de las organizaciones, como de coordinaciones con otras instancias que trabajan en el tema, lo que ocasiona, multiplicidad de funciones y agotamiento de recursos.

Lo cual en términos de trabajo, según indica Jaubert (Comunicación personal, 21 de Setiembre de 2016), respalda las afirmaciones y considera que las mismas responden a la limitada atención que en algunos casos se logra realizar a las

asociaciones, debido a que existe una sobrecarga laboral importante, esto porque las y los profesionales no ejecutan únicamente las funciones propias del área, sino que aunado a ello, existen funciones a lo interno de la Institución de índole administrativo, lo cual aporta más trabajo diario a cada profesional.

La profesional indica además, que se denota limitación de tiempo, considerando que se debe realizar una vez al mes una visita a cada asociación inscrita dentro del área, siendo necesario para esto que cada profesional resuelva el tema de transporte, debido a que no se cuenta con vehículo institucional destinado a dicho fin, lo cual alude a una insuficiencia de recursos.

Dadas estas condiciones que claramente son limitantes para realizar procesos de sistematización en el área de trabajo objeto de estudio, resultó necesario generar un aporte a la Institución, en términos de que la misma solventa así un vacío y necesidad que se visualiza tanto desde las y los profesionales, así como propiamente desde la Institución.

1.2 Escenario espacio- temporal de la práctica.

La atención y respuesta a los problemas sociales en Costa Rica ha sido primordialmente una preocupación del Estado, el cual ha direccionado sus acciones a la atención de diversas demandas de la población, principalmente en las áreas de la salud, la alimentación, la nutrición, la vivienda, el empleo, la capacitación y la formación profesional, así como a la protección al menor de edad, la familia y a las personas adultas mayores. Esta atención se ha dado históricamente mediante políticas públicas de carácter social.

Se desprende que la formulación y ejecución de los servicios sociales en el marco de la política social, son el resultado de las luchas e intereses de distintos actores, así como del proceso de toma de decisiones por parte de las autoridades legítimamente constituidas.

De manera que la interpretación de tales decisiones se concreta en programas, proyectos y acciones que reflejan las respuestas gubernamentales ante diversas manifestaciones de la cuestión social.

Por lo que, la ilustración 1 busca representar de forma gráfica el contexto en el cual se circunscribe la presente práctica, por lo que posterior a la misma se desagregarán cada una de sus partes.

Ilustración 1: Ubicación gráfica de la práctica.



Fuente: Elaboración propia (2017).

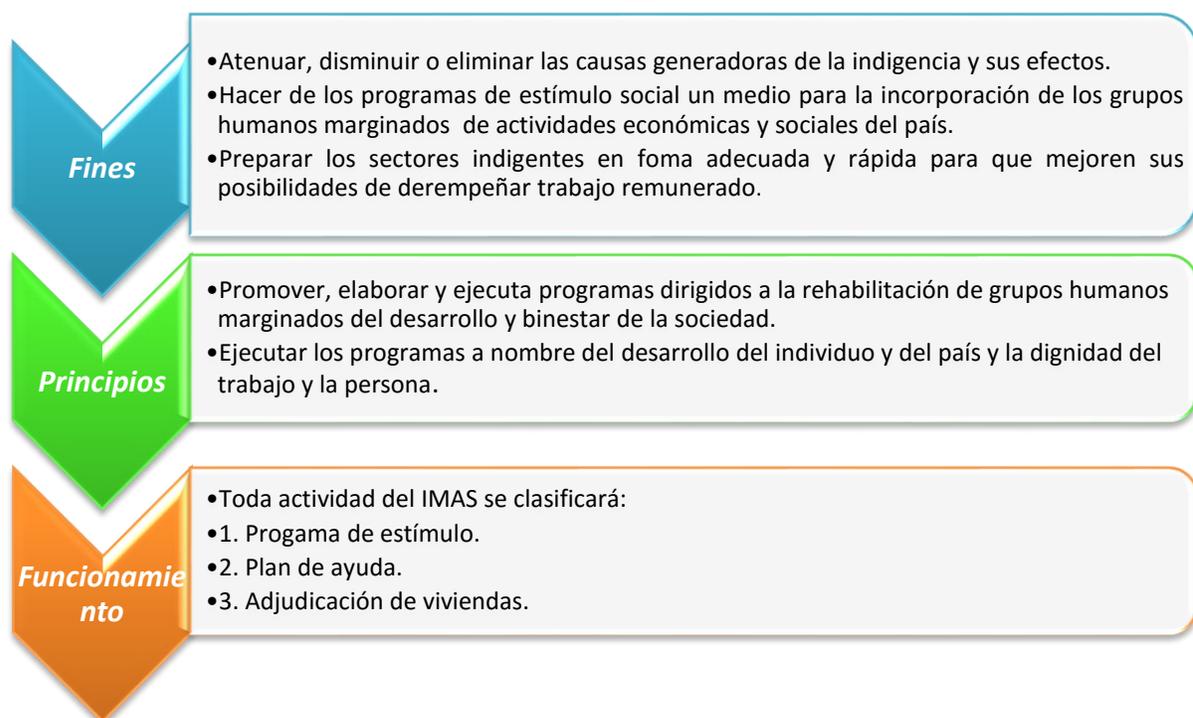
Para enmarcar el proceso de práctica se denotó la necesidad de indagar en las condicionantes que posibilitaron el surgimiento del Instituto Mixto de Ayuda Social, entendiendo que ello explica el actual accionar de la institución, así como las acciones concretas que gestiona.

López (2014) al señalar que un antecedente importante refiere a los procesos de lucha social y política en los años cuarenta y cincuenta, así como a la creación de las garantías sociales direccionadas al bienestar social, haciendo también énfasis en la década de los setenta donde el contexto socioeconómico de Costa Rica se caracterizó por la agudización de la pobreza, lo cual crea la antesala para que en el año 1971 se instaure el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), en el gobierno de José María Figueres Ferrer.

Retomando el contexto antes descrito, se establece desde la Ley de creación del IMAS y específicamente en el artículo 2, dicha Institución tiene como finalidad resolver el problema de la pobreza extrema en el país, para lo cual deberá planear, dirigir, ejecutar y controlar un plan nacional destinado a dicho fin (1971).

Por tanto, desde sus directrices de acción se desprenden:

Tabla 1: Postulados de trabajo- Instituto Mixto de Ayuda Social.



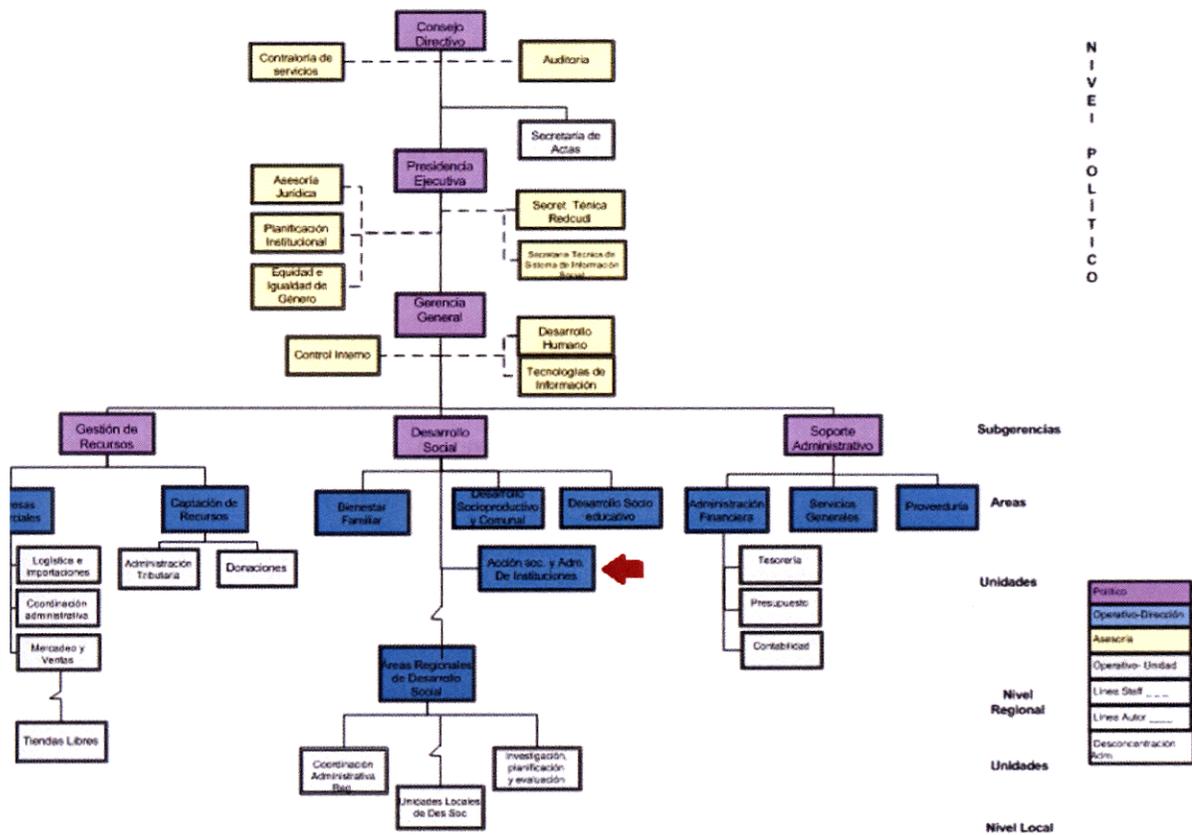
Fuente: Elaboración propia a partir de la Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (1971).

Esto por medio de la organización institucional, que permita dar cuenta de la cobertura de la misma, así como de las principales áreas de trabajo a partir de los cuales se busca dar consecuencia a lo planteado desde la ley de creación de la Institución.

Se establece una estructura organizativa que desagrega los distintos niveles políticos que conforman el IMAS, haciendo énfasis en el Área de Acción Social y Administración de Instituciones de Bienestar Social, debido a que ésta representa el espacio específico de trabajo en el cual se realizó el presente proceso de práctica.

Dicha estructura organizativa, se denota de la siguiente manera:

Ilustración 2: Organigrama Instituto Mixto de Ayuda Social.



Fuente: Página Oficial del IMAS (2015).

Como se evidencia a partir del organigrama, el Área de Acción Social y Administración de Instituciones, pertenece específicamente a la subgerencia de Desarrollo Social. Dicha área se posiciona como vínculo entre el Estado Costarricense y las Organizaciones de Bienestar Social, creadas sin fines de lucro y dedicadas a la atención y protección de: personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas con adicciones, personas en condición de indigencia y otras problemáticas psicosociales calificadas (Bedoya y Jaubert, 2001)

El área tiene cobertura a nivel nacional, y su accionar está dividido en cinco sub áreas programáticas, a saber: adulto mayor, discapacidad, niños, niñas y adolescentes, farmacodependencia, personas en condición de indigencia y otras modalidades y un área administrativa-financiera.

En el presente caso, el punto de partida lo constituyó el área enfocada hacia la población en situación de calle, a partir de la que se labora con asociaciones civiles, las cuales deben realizar un proceso, a fin de obtener el estatus de Bienestar Social asignado por la Institución; comprendido como:

Una condición jurídica que el IMAS otorga a Organizaciones privadas que se crean sin fines de lucro y se conforman legalmente bajo la figura jurídica de Asociaciones o Fundaciones, para atender población en condición de pobreza, pobreza extrema, asociada a riesgo social y abandono (Bedoya y Jaubert, 2001, p.2).

Siguiendo a las autoras se identifica que el área se encuentra a cargo de cinco profesionales, a saber: tres trabajadoras sociales, un geógrafo y una planificadora social, los cuales realizan sus labores cotidianas en miras del cumplimiento del siguiente objetivo:

Fortalecer los servicios que ejecutan las diferentes Organizaciones de Bienestar Social y de la población que estas atienden mediante la dirección técnica, inscripción, financiamiento, fiscalización económica, coordinación y supervisión, con el fin de lograr el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de dicha población (Bedoya y Jaubert, 2001, p.3).

El accionar de los profesionales desde este espacio se enmarca en el cumplimiento de seis ejes que dictan sus funciones; las mismas refieren a:

Tabla 2: Ejes de trabajo del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS.

<p>1. Inscripción y registro.</p>	<p>Autorizar la creación y funcionamiento de todo organismo que pretenda dedicarse a labores de bienestar social. Asigna el estatus de bienestar social.</p>
<p>2. Supervisión</p>	<p>Es la acción de comprobar el correcto cumplimiento de los fines, programas, planes de trabajo, presupuesto, servicios, políticas y acciones que realizan las Organizaciones de Bienestar Social.</p>
<p>3. Dirección Técnica</p>	<p>Se ofrece a las Organizaciones de Bienestar Social, para que estas cumplan con los objetivos de Bienestar Social, para lo cual fueron creadas, se dirige fundamentalmente a los aspectos jurídicos, técnicos, operativos, y administrativos - financieros.</p>
<p>4. Coordinación</p>	<p>Se lleva a cabo con las organizaciones de Bienestar Social, entre ellas mismas y con las instituciones públicas vinculadas con las diferentes problemáticas a nivel nacional, manteniendo cada una las responsabilidades y competencias que por Ley les corresponde.</p>
<p>5. Fiscalización económica</p>	<p>Le corresponde al Área efectuar la fiscalización económica de los recursos públicos que administran las Organizaciones de Bienestar Social.</p>
<p>6. Financiamiento</p>	<p>Esta Dirección administrativa aplicará fondos en las instituciones beneficiadas, conforme a planes y programas por ella aprobados.</p>

Fuente: Elaboración Propia (2017).

Cabe señalar que un eje pertinente para el presente trabajo, refirió al criterio de consolidación que determinan las profesionales, encontrándose éste en relación directa con lo anteriores ejes de trabajo, ya que el mismo determina la apertura a una mayor asignación de recursos y por ende a un mayor impacto a la población meta.

Dicho criterio se establece en términos de la capacidad de trabajo de cada una de las asociaciones, así como la consonancia de las labores que éstas ejecutan con el plan de trabajo establecido; en este punto entra en juego el uso de los recursos financieros asignados.

Por lo que las acciones que se gestan desde este lugar, buscan encontrarse en consonancia con los objetivos propios del Área de Acción Social y Administración de Instituciones de Bienestar Social, siendo estos los siguientes:

- Fortalecer la capacidad gerencial y organizativa de los servicios que brindan las Instituciones de Bienestar Social para que éstas a su vez brinden una atención integral a la población que atiende por medio de la dirección técnica, la supervisión, la fiscalización económica y la coordinación interinstitucional.
- Formalizar y otorgar los instrumentos legales a las IBS, a efecto de que puedan operar y recibir los beneficios del Estado y de particulares.
- Otorgar financiamiento a las IBS que atienden poblaciones vulnerables promoviendo en sus servicios el desarrollo integral de la población, por medio de los beneficios que otorga el área a saber de costo de atención, equipamiento básico e infraestructura comunal con el propósito de brindar servicios de calidad a la población usuaria de los mismos (Bedoya y Jaubert, 2001, p.4).

A su vez, deben responder de igual forma a lo que se plantea desde el Modelo de Reducción del Daños para el abordaje del fenómeno de drogas en Costa Rica (Gobierno de Costa Rica, 2016), el cual se basa en el reconocimiento de que muchas personas en el mundo continúan usando drogas a pesar de los amplios esfuerzos por prevenir el consumo; por lo que esta estrategia acepta y respeta que

personas consumidoras de sustancias psicoactivas no pueden o no quieren dejar de consumir en determinados momentos.

Esto respaldado en el hecho de que la mayoría de personas usuarias de drogas no acceden a tratamiento, por lo que es necesario proveerles con opciones para minimizar los riesgos de continuar usando drogas, dañarse a sí mismas u a otros. El Modelo de Reducción de Daños admite que muchas personas usuarias de drogas prefieran usar métodos informales y no clínicos para reducir su consumo o los riesgos asociados con este, por lo que es necesario adaptar la información, servicios y otras intervenciones.

Dicho modelo afirma que las propias personas usuarias son las principales agentes para reducir los daños derivados de su uso, y busca empoderarlas para que compartan información y se apoyen unas a las otras en estrategias dirigidas a sus actuales condiciones de consumo (Gobierno de Costa Rica, 2016, p.12).

Lo anterior, partiendo de que el uso de drogas es un fenómeno complejo, multifacético que abarca un continuo de comportamientos, desde el abuso hasta la total abstinencia, y reconoce que algunas maneras de usar drogas son claramente menos riesgosas que otras. De ahí que incorpore un espectro de estrategias que oscilan entre un uso menos riesgoso, manejo del uso, abstinencia, contacto con personas usuarias; respetando sus contextos, espacios y prácticas, abordaje de condiciones de uso de la mano del consumo en sí mismo.

Es decir que desde el modelo se comprende la estrategia de reducción de daños como:

Un conjunto de estrategias e intervenciones integrales con enfoque de derechos humanos, dirigidas a la disminución de riesgos y consecuencias adversas del consumo de sustancias psicoactivas para mejorar la calidad de vida de diferentes grupos poblacionales, de acuerdo a su realidad y necesidades (Red Nacional de Reducción de Daños, 2016, p.13).

Estableciendo los siguientes principios para la reducción de daños:

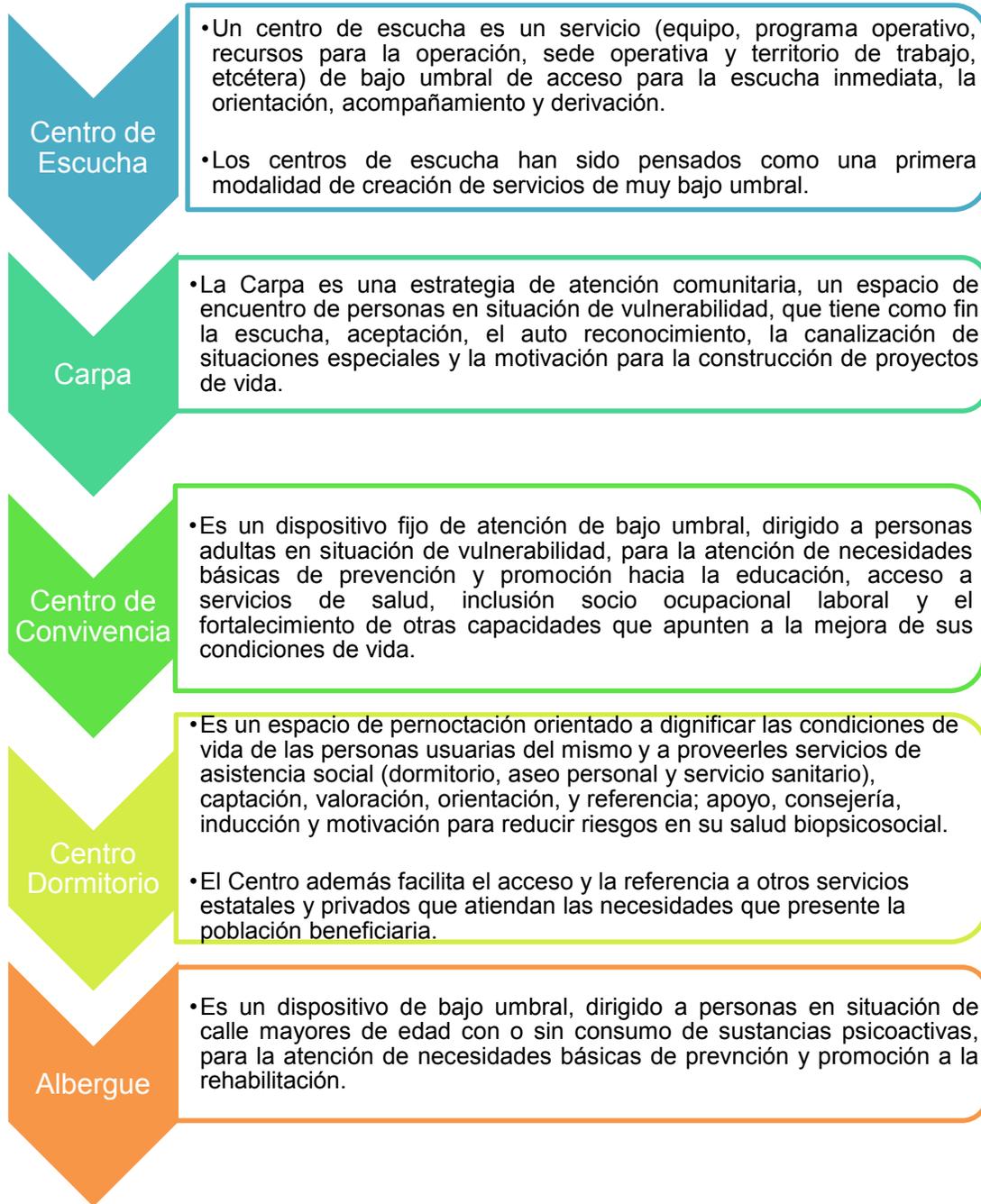
Ilustración 3: Principios de la Reducción de Daños.



Fuente: Modelo de Reducción de Daños para el Abordaje del Fenómeno de Drogas en Costa Rica- Red Nacional de Reducción de Daños (2017).

Así mismo, dicha estrategia plantea los siguientes dispositivos como opción de disminuir los tiempos de consumo de las diferentes poblaciones vulnerables,

Ilustración 4: Dispositivos de atención.



Fuente: Elaboración propia a partir del Modelo de Reducción de Daños para el abordaje del fenómeno de drogas en Costa Rica (2016)

Comprendiendo lo antes planteado, es válido retomar que la población atendida desde las organizaciones de Bienestar Social, ha sido expuesta a conductas de omisión en el área física, mental y emocional de tal forma que se encuentran en una condición de desamparo y desventaja, volviéndose con ello más susceptibles y vulnerables (Bedoya y Jaubert, 2001, p.4).

Las autoras indican que dentro de los aspectos generales de atención, se identifica para el año 2001 dentro del *Área de farmacodependencia e indigencia y otras modalidades*, un total de 66 instituciones de Bienestar Social en el país, entre las cuales se atiende una población aproximada a las 7781 personas, por medio de la labor profesional de 4 funcionarios del IMAS.

Según Bedoya y Jaubert (2015, p.7) en el país se cuenta con aproximadamente 15 organizaciones inscritas como Instituciones de Bienestar Social y 40 grupos que atienden específicamente a la población en situación de calle, ubicándose la mayoría de éstas, en proceso de inscripción con el Instituto Mixto de Ayuda Social.

Por ello, se comprende la necesidad de ahondar en la información propia del Área de Atención y Administración de IBS, a fin de dar cuenta si éstos responden a sus objetivos y así conocer su impacto en la población meta.

Se denota pertinencia de un proceso de sistematización; entendiendo que:

La sistematización de las prácticas profesionales, nos permite comprender, en diálogo con la otredad, las formas que asumen los procesos de intervención social, las relaciones que se instauran en ellas, el sentido que los actores sociales les atribuyen, los juegos de poder y las tensiones en las que ellas se resuelven. En síntesis la sistematización es la oportunidad de recuperar los aprendizajes producidos en las prácticas y de constituir estas en objeto de indagación que enriquece no sólo a las prácticas mismas sino a quienes las interpelan (Cifuentes, 2015, p.9).

Actualmente desde las Instituciones de Bienestar Social y más específicamente desde la atención a la población en situación de calle, no existe una historicidad de acciones con respecto a su abordaje, ya que únicamente se cuenta con información cuantitativa, la cual no logra evidenciar aspectos cualitativos necesarios para hacer referencias al impacto de las acciones realizadas en la población.

De esta manera se denotó la necesidad de generar un proceso de este tipo donde se reconozca el trabajo realizado, ya que el “investigar la práctica social de las trabajadoras y de los trabajadores sociales, orienta a reconstruir esta de manera reflexiva y crítica, lo que involucra una mirada integral de ella” (Cifuentes, 2015, p.14).

Es válido acotar que un posible panorama en este contexto alude a la existencia de acciones no referenciadas por parte de las profesionales, así como saturación de trabajo o bien duplicidad de acciones; generando así un obstáculo a la hora de la ejecución de los programas.

Partiendo de lo anterior, la investigadora comprende la necesidad de “*sistematizar la experiencia de consolidación de tres organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del Instituto Mixto de Ayuda Social*” –*presente estudio*–.

Posicionando la práctica desde tres organizaciones ubicadas en los cantones de Pérez Zeledón, Limón y Turrialba, retomando los procesos de trabajo desarrollados en el periodo 2011-2016.

La pertinencia del proceso se denotó a la hora de reconocer que pueden existir cuestionamientos con respecto a la efectividad real del Área, ya que se desconocía si el mismo es efectivo en términos de resultados en la población usuaria, debido a la falta de un proceso de sistematización que permitiera reconocer el trabajo realizado a fin de tomar decisiones para mejorar la prestación de servicios.

Un ejemplo claro de ello se desprendió a la hora de ahondar en datos propios del Área que den cuenta tanto de las organizaciones conformadas para dicho fin, así

como de la población meta que accede a los mismos, ya que los datos encontrados datan del año 2001, donde se indica que se cuenta con un total de 66 Instituciones de Bienestar Social que trabajan bajo el área de atención denominada: Farmacodependencia e indigencia y otras modalidades, con una población atendida de aproximadamente 7781 personas, ello bajo la supervisión de cuatro profesionales (Bedoya y Jaubert, 2001, p.3).

Lo antes descrito, evidenció que dichos datos se encuentran desactualizados y esto sugirió la falta de un proceso de trabajo que documentara las acciones ejecutadas, así como plasmara quienes acceden al mismo, a fin de dar cuentas hacia quienes se direccionan los recursos.

Lo cual, según Jaramillo (1997), refiere a un problema parte de la gestión social, donde existe carencia de un sistema de información, entendido como que:

No hay redes de información interinstitucional con datos actualizados que permitan diagnosticar la magnitud de las necesidades sociales ni la disponibilidad de recursos institucionales; ni tampoco evaluar su efecto en la comunidad. Este vacío afecta la calidad en la gestión de las instituciones y programas sociales, en la medida en que el proceso de toma de decisiones gerenciales no se basa en datos confiables y precisos. De igual modo, obstaculiza la aplicación de estándares de control y calidad que permitan identificar y seleccionar los programas y servicios más eficientes y de mayor beneficio social (p.1).

A lo cual viene a dar respuesta la sistematización, al indicar que la misma es investigación que no se satisface en la producción de conocimiento, sino que tienen propósitos de transformación de las prácticas profesionales y estas a su vez, de las realidades sociales en las que se insertan (Cifuentes, 2015, p. 16).

Su importancia radica en tanto genera un proceso crítico- reflexivo en el cual, por medio de un esbozo de la información, análisis y cuestionamiento del mismo, se generen acciones tendientes a mejorar la labor que se gesta desde las asociaciones, a fin de un mayor beneficio a la población meta.

Cabe señalar, que desde lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2003), la importancia del trabajo radica en una implicación práctica, en tanto en el presente caso ayudó a resolver un vacío existente, con base a la falta de ejecución de un proceso de trabajo que evidenciara las acciones realizadas en este campo.

Así bien tuvo implicaciones prácticas en relación al hecho de cómo el mismo dio pie a un posterior proceso de evaluación del Área de Atención y Administración de IBS, donde se logre denotar la importancia del seguimiento del mismo o bien la necesidad de aplicar mejoras a fin de que las acciones sean congruentes con los objetivos planteados.

Lo cual es secundado por Guzmán (1991), al indicar que para “Trabajo Social, la evaluación se ha convertido en una actividad necesaria y fundamental para determinar la efectividad y eficiencia de su quehacer cotidiano, corregir oportunamente problemas y cambiar el curso de programas y servicios sociales” (p.6).

De manera que, si bien este no fue el objetivo del presente trabajo, el mismo si generó los insumos necesarios para que posteriormente la Institución o bien otro profesional pueda realizarlo, de manera que en este caso se están generando los insumos necesarios para su realización.

Es decir que desde la Institución, la presente práctica generó insumos que al día de hoy desconocía por la falta de documentación y evidencia propia del Área, clarificando con ello el proceso generado en los últimos años por parte de las profesionales.

Y desde el ámbito personal el mismo se posicionó como una opción de afinar herramientas teóricas- metodológicas parte de la formación profesional, esto debido a que:

Los saberes que en ella se producen, a pesar de la riqueza de las vivencias, de las reflexiones que estas suscitan y de las transformaciones que pueden generar, han ocupado lugares subalternos

en los ámbitos académicos. A través de la concepción de la sistematización como investigación con un objeto particular de estudio (los saberes producidos en la práctica social), se reconoce la diferencia de los saberes de la acción y se los valora como conocimiento, que aporta a la comprensión de procesos sociales particulares y que nutre las prácticas sociales (Cifuentes, 2015, p.11).

Siguiendo a la autora se entiende que “es en los procesos de formación profesional donde se deben instaurar las bases para constituir la investigación social y, en ella, la sistematización, como estrategias fundamentales de desarrollo, transmisión y apropiación de conocimientos en Trabajo Social” (p.25).

De manera que la práctica permitió perfeccionar conocimientos, y de ésta manera complementar los insumos obtenidos a partir de la formación académica con la práctica concreta, generando con ello un proceso de formación importante. Para esto se establecieron objetivos de orden académico y profesional (Anexo 3).

Los cuales responden al objeto y objetivos de sistematización planteados para la presente práctica; en el siguiente apartado se posicionan los mismos a fin de clarificar las generalidades que envuelven esta práctica.

1.3 Objetivos de la práctica dirigida.

Objeto de sistematización:

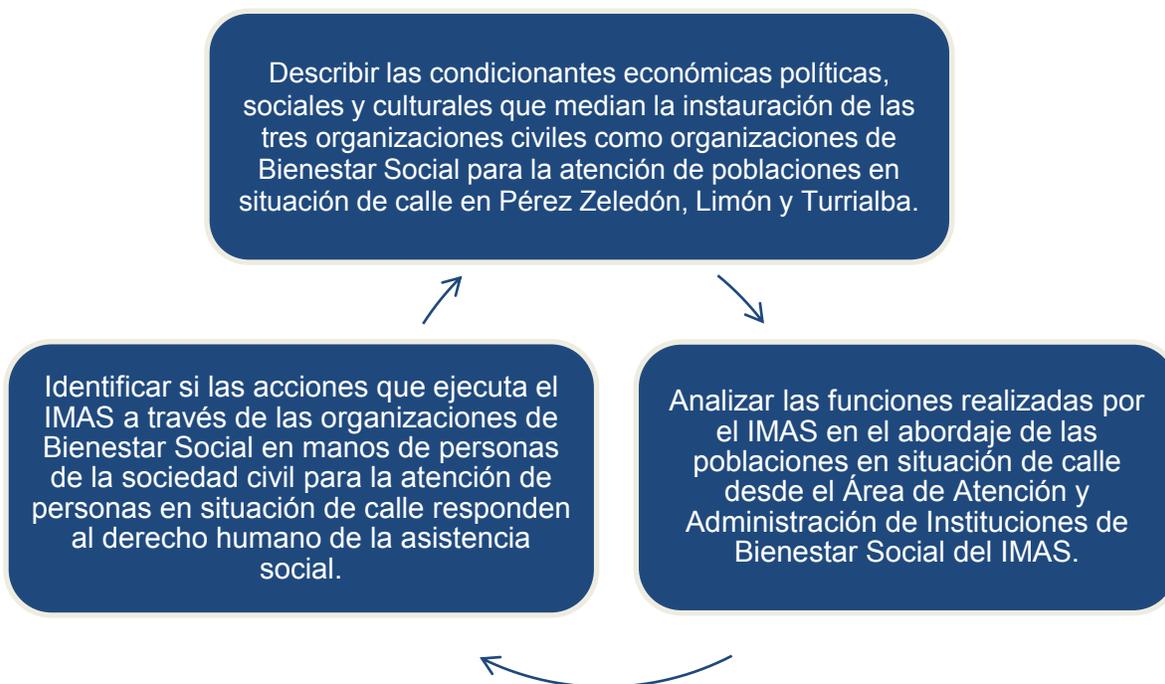
- El proceso de consolidación de tres organizaciones de Bienestar Social del IMAS para la atención de poblaciones en situación de calle de Pérez Zeledón, Limón y Turrialba en el periodo 2011-2016.

Tabla 3: Objetivos de sistematización

Objetivo general de formación académica	Objetivo general de intervención profesional
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la formación profesional de la estudiante en el tema de sistematización a partir de la vinculación que se tendrá con tres organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la vinculación entre el Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS y tres organizaciones civiles para la atención de poblaciones en situación de calle de Pérez Zeledón, Limón y Turrialba.

Fuente: Elaboración propia (2017).

Ilustración 5: Objetivos específicos de intervención profesional.



Fuente: Elaboración propia (2017).

Ilustración 6: Objetivos específicos de formación académica.

Analizar la experiencia de tres organizaciones civiles a fin de realimentar el proceso enseñanza-aprendizaje necesaria para la formación profesional de la estudiante.



Identificar las premisas ontológicas, epistemológicas y conceptuales que fundamentan un proceso de sistematización desde el IMAS retomando las particularidades de tres organizaciones civiles.

Fuente: Elaboración propia (2017).

Capítulo II: Fundamento Teórico de partida.

2.1 Algunas consideraciones teóricas

A la hora de acercarse al objeto de sistematización es necesario tener como punto de partida una serie de categorías teóricas relacionadas con el objeto de estudio, las cuales le permitieron a la investigadora acercarse con algún conocimiento teórico previo y acumulado por la experiencia de otras personas que han investigado al respecto.

En tanto, la perspectiva teórica constituye el ángulo de visibilidad para la comprensión de la realidad, así como la forma de interpretarla y de relacionarse con el ser social y el objeto de investigación. La definición del fundamento teórico es importante, según Iamamoto (1992, p.102), pues este se refiere:

(...) al modo de leer, de interpretar, de relacionarse con el ser social; una relación entre el sujeto cognoscente- que busca comprender y desvendar esa sociedad- y el objeto investigado (...) lo que implica una apropiación de la teoría- una capacitación teórica- metodológica y el ángulo de visibilidad en la lectura de la sociedad- un punto de vista político.

De manera que a continuación se procederá a ahondar en las categorías teóricas relacionadas con el objeto de la sistematización.

2.2 Estado.

El Estado es resultado de la sociedad cuando ésta llega a un grado de desarrollo determinado, donde se hace necesario un poder situado aparentemente por encima de la sociedad, llamado a mantener los límites del "orden". Y ese poder, nacido de la sociedad, es el Estado (Boza, E y Monge, L, 2008).

Dicho Estado debe garantizar los derechos de las personas que habitan en un territorio determinado y proteger a aquellas que no cuentan con redes de apoyo

afectivas, mediante acciones públicas dirigidas a promover en los sectores más vulnerables el mejoramiento de la calidad de vida (Gobierno de Costa Rica, 2016).

Por lo que, la comprensión de la naturaleza del Estado es fundamental en su relación con las políticas sociales, ya que es un producto de la lucha de clases y que por tanto, su naturaleza sólo puede ser aprehendida en el proceso histórico de la transformación del capital.

Entenderemos así, que el Estado es una arena de luchas, un espacio donde se reproducen las relaciones sociales y de acumulación del capital, instrumento contradictorio que asume la mediación de los conflictos de clase respondiendo a algunas demandas populares a través de las políticas sociales, aunque sin perder su esencia capitalista (Montaño, 2000, p.13).

En tanto, la participación del Estado en el campo de la política pública y de la política social, se posiciona como el reflejo de un proceso complejo e inclusive conflictivo mediante el cual, los sectores excluidos logran incorporar y materializar sus demandas y reivindicaciones.

2.3 Política Pública.

Se desprende que la acción gubernamental se caracteriza por el “*estado centrismo*”, comprendiéndose por ello que el Estado ejerce control de los aparatos burocráticos, así como despliega una movilización de recursos; los mismos expresándose a través de reglamentaciones donde dicho Estado pone un marco y límites a las actividades y acciones a realizar, posicionándolo como el único defensor del orden público y de la regulación social.

Las políticas públicas “son proyectos y actividades que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública a los fines de satisfacer necesidades de una sociedad” (Mariñez, 2011, p.17).

Por tanto, se concibe que no son respuestas unívocas a los problemas, son más bien las expresiones finales del cómo abordar situaciones insatisfechas según los

intereses, las restricciones y el marco general de acción que rodea tanto a los asesores como a los tomadores de decisiones.

Según González (2001), las Políticas Públicas no se reducen a accidentes o casualidades, ni a necesidades de las que pueden escapar las autoridades, por lo que deben ser consideradas estrictamente como un sistema de acción pública que articula múltiples actores gubernamentales y sociales, así como acciones visibles y no visibles, decisiones y no- decisiones mediante un proceso que admite la posibilidad de la continuación, la interrupción, la terminación o el reciclamiento de tareas específicas (p.17).

Salazar (2015) sintetiza lo anterior al expresar que “las Políticas Públicas no son un fin en sí mismas, sino que son un medio (utilizado por el Gobierno de turno) para dar respuesta a una problemática social específica: las situaciones socialmente problemáticas” (p. 47).

Mariñez (2011) indica que la forma en que dichas políticas adquieren relevancia dentro del marco estatal, es desde las instituciones del Estado o de empresas privadas que tienen relación con la prestación de bienes y servicios de carácter público o que son de interés público. Es por ello que son usualmente implementadas bajo la forma de programas y proyectos específicos (p.30).

Es en este punto donde las políticas públicas, se convierten en una verdadera e intrincada red de decisiones, tomadas por diversos actores, numerosas instituciones, disímiles individuos, partidos políticos, organizaciones sin ánimo de lucro y grupos comunitarios, entre muchos otros. Vista de esta manera, toda política pública se constituye en un proceso de construcción y mediación social entre el Estado y los varios, distintos y diferentes grupos de la sociedad (Salazar, 2015, p.49).

Por tanto, González (2001) establece que las políticas públicas

Tampoco operan linealmente ni transcurren inevitable o indefinidamente: corren el riesgo de no continuar, de quedar inconclusas en su diseño, de

ser suspendidas en su implementación o de ser canceladas en cualquier momento. Por todo ello es frecuente la aparición de sucesivas acciones públicas o la modificación de las ya existentes (p. 19).

Concebidas así, las políticas públicas son una alternativa real para mejorar la calidad de vida de un grupo específico de ciudadanos pues es la forma más apropiada -y hasta ahora la más comúnmente utilizada- para transformar la realidad, es decir, son necesarias para que las buenas intenciones puedan cambiar el ámbito social (Salazar, 2015, p.48).

Es por ello que en el marco de un sistema capitalista que genera procesos de exclusión y desigualdad se exige la ampliación del campo de actuación del Estado, a medida que con ello surgen políticas específicas a fin de hacer frente a diferentes áreas de acción; se desprende la Política Económica, Política de Seguridad y Política Social, siendo ésta última donde se enmarcan programas y proyectos direccionados a grupos poblacionales específicos, espacio en el cual se posiciona el objeto de estudio del presente trabajo (Satriano, 2006, p.6).

Para efectos de esta investigación, la política pública resulta de relevancia debido a que es el escenario en el cual se circunscribe la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Abandono y en Situación de Calle 2016-2021 – la cual será abordada posteriormente-, posibilitando comprender su surgimiento y enmarcándola en un contexto socio- económico a nivel país.

2.3.1 Política Social

De manera que es la Política Social una manifestación directa de la Política Pública, direccionada específicamente al ámbito social, entendida como un conjunto de decisiones que crea derechos y obligaciones en el seno de la sociedad y en el propio sector social dominante, es por ello que aparece como una variada gama de políticas particulares (Salud, Vivienda, Seguridad Social, Promoción Social, Asistencia Social, etc.), cuya gradual depuración ha generado, subconjuntos de

medidas específicas, cada una de las cuales tiene rasgos propios y una creciente autonomía técnica y administrativa. Existen políticas sociales específicas cuya sumatoria forma la Política Social de un Estado (Fernández y Rozas, 1988, p.23).

Las políticas sociales, como conjunto de acciones por parte del aparato estatal tienden a disminuir las desigualdades sociales y presentan una finalidad redistributiva; precisan de la participación efectiva de los sectores populares, ya sea de manera directa o indirecta a través de intermediaciones capaces de expresar sus demandas y necesidades (Behring et al, 2004).

En consecuencia, Fleury (1999) plantea que, el campo de las políticas sociales es atravesado por las luchas y enfrentamientos de diferentes fuerzas sociales, en el proceso de constitución, mantenimiento y contestación de los proyectos de dirección hegemónica de cada sociedad (p.6).

Por lo que el aparato estatal suele ser, al mismo tiempo, arena y actor fundamental en la organización del campo social. Esto, porque el Estado no es sencillamente una caja negra que procesa los insumos representados por los intereses sociales que inciden en la arena pública, sino es también un actor que juega un papel fundamental debido a la autonomía relativa que la burocracia adquiere en función de su capacidad técnica y sus procedimientos formales (Fleury, 1999, p.8).

Es decir, la noción de institucionalidad juega un papel de enorme importancia, pues significa el desarrollo de una práctica inmersa en la rutina y expresada en normas socialmente aceptadas. También implica que el derecho se inscribe dentro del ordenamiento político y social vigente (Guendel, 1998, p.49).

A partir de Fernández y Rozas (1988) se plantea que la vinculación entre las políticas sociales y la redistribución, las posiciona como un instrumento funcional al sistema, desde donde no se cuestiona la distribución desigual existente, lo cual se traslada a la realidad estatal motivo por el cual las políticas no intervienen directamente en la economía y por ende en la causa general del problema (p.16).

Debido a que dependiendo de cuán agresiva resulte la política social, sus programas pueden resultar un mero acompañamiento, una mitigación o una rectificación buscada y deliberada de los efectos que la actividad económica genera en el campo social (Fernández, 1998, p.12).

En la actualidad la focalización -eje implementado como estrategia-, se traduce a una modalidad asistencial, fundada en valores y principios liberales (...) como asignador de bienes (Satriano, 2006, p.8).

Según Guendel (1998) la selectividad ha tenido un propósito absolutamente terapéutico: corregir o atenuar los efectos catastróficos de la desintegración social provocados por la reforma económica (p.58).

En síntesis, la política social de cuño neoliberal, es la que en primera instancia, parece corresponderse con las soluciones y respuestas que el capitalismo ensaya en esta nueva fase de despliegue de la globalización, y que más que orientarse a la solución de los colosales problemas de desigualdad y exclusión social que hoy padecen todas las sociedades en la región, tiende a administrarlos (Ayala y Reuben, 1998, p.163).

La cual se posiciona como el escenario en el cual se enmarca la presente práctica, al ser desde las organizaciones civiles donde se aplica la Política Social correspondiente, dando respuesta a demandas sociales específicas, desde sectores poblacionales vulnerables.

Para efectos de este informe, la práctica social que se sistematiza se enmarca en la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Abandono y en Situación de Calle 2016- 2021; es por eso que se abordarán a continuación algunos referentes teóricos de la misma.

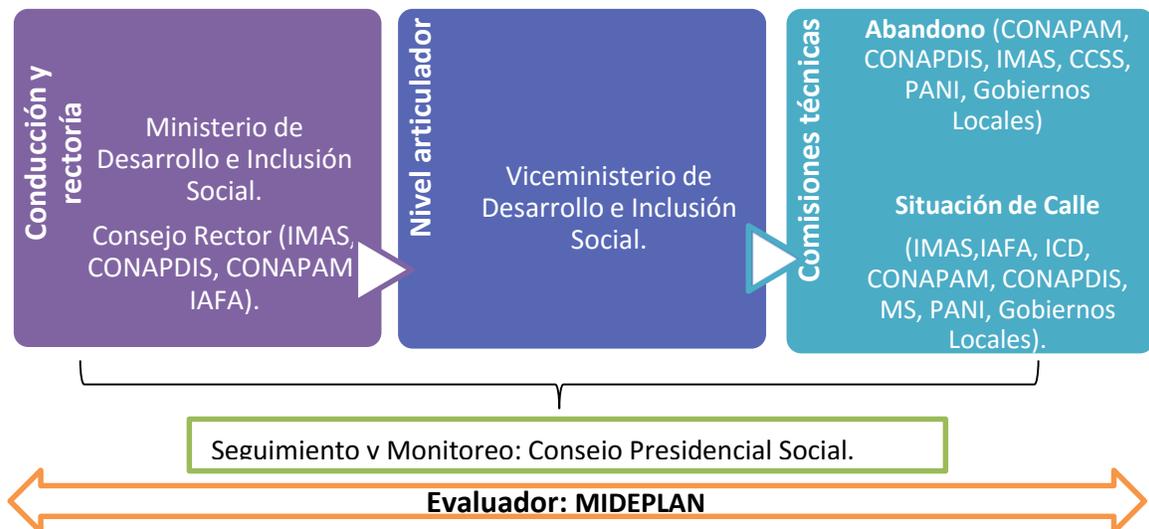
2.3.2 Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Abandono y en Situación de Calle 2016- 2021.

La presente Política abarca a la población en situación de abandono y en situación de calle, la caracterización de las mismas revela la situación que viven personas jóvenes, adultas y adultas mayores con enfermedades crónicas y dependencia funcional; así como inmigrantes en situación irregular, personas con discapacidad y personas que consumen sustancias psicoactivas, entre otros; los cuales se constituyen en grupos poblacionales vulnerables, relegados a una situación de pobreza que los posterga y, por ende, discrimina dentro de la sociedad (Gobierno de Costa Rica, 2016, p.11).

Al identificar esta realidad compleja y diversa se denota la necesidad de una política integral y articuladora de las instituciones del Estado, así como de organismos no gubernamentales, donde confluyan planes, programas y proyectos que respondan a las necesidades de estas poblaciones.

La cual busca ser implementada por medio del siguiente modelo de gestión:

Ilustración 7: Modelo de Gestión.



Fuente: Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Calle y en Situación de Abandono 2016-2026.

Posicionándonos desde la Población en Situación de calle como nuestro objeto de sistematización, la misma se comprende desde la Política como aquellas

Personas hombres y mujeres o grupos familiares que se encuentran en situación de dependencia total o parcial, que se movilizan y deambulan de territorio en territorio según las posibilidades de subsistencia que le genere el medio. Comúnmente viven, sobreviven y pernoctan en las calles de las principales urbes costarricenses (...) (p.88).

De manera que buscando dar respuesta a las necesidades de la misma, se desprende como objetivo general la búsqueda por “Generar acciones gubernamentales y no gubernamentales articuladas, oportunas, sistemáticas y sostenibles, para la prevención, atención y protección de las personas habitantes de calle y personas en riesgo o en situación de abandono” (Gobierno de Costa Rica, 2016, p.90).

Esto por medio de objetivos específicos de trabajo que se desagregan de la siguiente forma:

- Implementar acciones interinstitucionales e intersectoriales para la prevención.
- Fortalecer la atención e inclusión efectiva, oportuna y de calidad de las personas en situación de calle, tomando en cuenta su realidad.
- Promover el reconocimiento y la protección de los derechos de las personas en situación de calle.

Los mismos buscan ser implementados a través de tres ejes de trabajo planteados de la siguiente forma, a saber:

Tabla 4: Ejes de la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Calle y en Situación de Abandono 2016-2026.

Ejes	Lineamientos	Objetivo	Acciones Estratégicas
Prevención	Desde las diferentes competencias gubernamentales y no gubernamentales, se deben establecer y reforzar iniciativas para prevenir el consumo de las sustancias psicoactivas, la violencia en todas sus formas y otros factores de riesgo como pobreza, abandono familiar, enfermedad mental, desempleo, asociados a la habitabilidad en calle.	-Implementar acciones interinstitucionales e intersectoriales para la prevención de la habitabilidad en calle y de las problemáticas asociadas a este fenómeno.	- Estrategia de prevención interinstitucional e intersectorial.
Fortalecimiento Institucional	Que las instituciones del Estado, gobiernos locales, empresas privadas y organizaciones sociales faciliten las acciones estratégicas para lograr eficiencia, eficacia y efectividad en la atención y respuesta a las necesidades de la población en situación de calle.	-Fortalecer la atención e inclusión de las personas en situación de calle, tomando en cuenta sus necesidades, intereses y especificidades, e impulsando la articulación y corresponsabilidad social entre las instituciones, organizaciones no gubernamentales, sociedad civil,	- Desarrollo regional y local. - Gestión articulada entre la oferta estatal y la oferta privada. - Registros de características de la población en situación de calle.

		gobiernos locales y empresa privada.	
Protección y Reconocimiento de Derechos	Que las personas en situación de calle tengan acceso a los diversos servicios para la satisfacción de sus necesidades, se generan las oportunidades y espacios de participación correspondientes, a fin de que se promueva el reconocimiento y protección de sus derechos.	-Promover el reconocimiento y la protección de los derechos de las personas en situación de calle, favoreciendo el acceso a servicios, la generación de oportunidades y el establecimiento de espacios de participación.	<ul style="list-style-type: none"> - Intervención diferencial y especializada. - Protección y asistencia social. - Desarrollo de capacidades e inclusión socio-laboral.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Calle y en Situación de Abandono 2016-2026.

Cada uno de los ejes que establece la Política, posee diferentes acciones estratégicas, siendo las mismas variadas y enfocadas a distintas entidades, ya que éstas establecen las acciones que debe realizar cada una de las instituciones gubernamentales, así como no gubernamentales, a las cuales de una u otra manera le compete la atención de esta población.

A continuación se presenta una matriz que evidencia de forma breve las responsabilidades o acciones de las diferentes instituciones con respecto a la aplicación de la presente política.

Tabla 5: Acciones institucionales.

Acciones Institucionales para el cumplimiento de la “Política Nacional para la Atención de Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle”.	
Instituciones	Responsabilidades
<i>Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).</i>	- Facilitar el aseguramiento y Pensión del Régimen No Contributivo a las personas en situación de calle según normativa y competencias institucionales.
<i>Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM).</i>	- Crear y fortalecer los servicios de atención para personas adultas mayores en situación de calle, que presentan factores de riesgo y vulnerabilidad social.
<i>Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).</i>	- Efectuar transferencias económicas, según competencias institucionales, para que las personas en situación de calle accedan a opciones habitacionales, de cuidado y otros; así como implementar acciones complementarias de acompañamiento psicosocial.
<i>Defensoría de los Habitantes.</i>	- Desarrollar redes en el ámbito local para la apertura de servicios: asistencia social. Salud, educación y formación, intermediación laboral, de alojamiento temporal y permanente inclusivos, entre otros.
<i>Dirección General de Migración y Extranjería.</i>	- Generar una atención oportuna y especializada para personas en situación de calle que presentan situaciones migratorias irregulares.
<i>Instituto Costarricense contra las Drogas (ICD).</i>	- Incorporar en los observatorios existentes información actualizada de las personas en situación de calle para la atención de esta población.
<i>Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación (ICODER).</i>	- Garantizar el acceso a la recreación y al ocio de las personas en situación de calle.
<i>Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA).</i>	- Crear y fortalecer los servicios de atención (acceso y calidad de los servicios) dirigidos a personas en situación de calle que consuman sustancias psicoactivas mediante el modelo de reducción de daños.

Acciones Institucionales para el cumplimiento de la

“Política Nacional para la Atención de Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle”.

Instituciones	Responsabilidades
<i>Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).</i>	- Ejecutar la oferta anual vigente de servicios de capacitación y formación profesional.
<i>Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU).</i>	- Generar diagnósticos periódicos de las principales necesidades de las mujeres en situación de calle.
<i>Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).</i>	- Establecer convenios, acuerdos, contrataciones de servicios y alianzas de cooperación en los ámbitos nacional e internacional, público y privado; que propicien la generación de recursos técnicos y financieros para el mejoramiento de la calidad y cantidad de respuestas de las organizaciones sociales que atienden esta población.
<i>Ministerio de Cultura y Juventud.</i>	- Garantizar el acceso a la recreación y al ocio de las personas en situación de calle.
<i>Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC).</i>	- Revisar y actualizar los procesos, reglamentos y manuales institucionales según la Ley de Simplificación de Trámites para facilitar el acceso a los servicios que se ofrecen a las ONG y personas habitantes de calle.
<i>Ministerio de Educación Pública (MEP).</i>	- Elaborar y ejecutar una propuesta para brindar opciones educativas y formativas que se ajusten a las necesidades de la población en situación de calle.
<i>Ministerio de Justicia y Paz.</i>	- Garantizar el acceso a los servicios legales para la orientación y atención de la población en situación de calle.
<i>Ministerio de Relaciones Exteriores.</i>	- Establecer convenios, acuerdos, contrataciones de servicios y alianzas de cooperación en los ámbitos nacional e internacional, público y privado; que propicien la generación de recursos técnicos y financieros para el mejoramiento de la calidad y cantidad de respuestas de las organizaciones sociales que atienden esta población.

Acciones Institucionales para el cumplimiento de la “Política Nacional para la Atención de Personas en Situación de Abandono y Situación de Calle”.	
Instituciones	Responsabilidades
<i>Ministerio de Salud.</i>	- Realizar un diagnóstico de factores de riesgo asociados a la habitabilidad en calle a nivel nacional.
<i>Ministerio de Seguridad.</i>	- Implementar acciones dirigidas a la prevención de factores de riesgo asociados con la habitabilidad en calle identificados en el nivel local.
<i>Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).</i>	- Crear y fortalecer opciones laborales para las personas en situación de calle.
<i>Gobiernos Locales</i>	- Elaboración y desarrollo de una estrategia de información y concienciación sobre derechos y deberes de las personas en situación de calle. - Diseño y ejecución de un protocolo de intervención inmediata interinstitucional para el adecuado abordaje de la población en situación de calle.
<i>Empresa Privada</i>	- Crear y fortalecer opciones laborales para las personas en situación de calle.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Calle y en Situación de Abandono 2016-2026.

Con lo anterior, la Política plantea como finalidad el disponer de servicios públicos y privados articulados, que permitan una respuesta eficaz y eficiente para la prevención, atención y protección de los derechos de cada uno de estos grupos de personas vulnerables de la sociedad, en este caso específicamente con la población en situación de calle.

Para el caso específico del IMAS el lineamiento que dispone, se relaciona con la articulación interinstitucional, así como con el fortalecimiento de las distintas organizaciones sociales que atienden a la población en situación de calle, demandándole a la Institución un trabajo eficiente y constante en términos de lograr una mejor atención a dicha problemática social.

De manera que es determinante lograr un trabajo desde la bandera de la asistencia social, por lo que es necesario ahondar en el enfoque que poseen dichas políticas; siendo abordado a continuación.

2.4 Políticas Asistenciales ¿Asistencia o Asistencialismo?

Esbozando a los autores se desprende por ello cómo las Políticas Sociales se originan con la intención de frenar las demandas de la clase trabajadora, permitiendo al Estado la institucionalización y administración de las diferencias entre sectores. En los últimos años estas políticas se centralizaron en los grupos excluidos, convirtiéndose en meros ámbitos de manipulación y clientelismo.

En el plano asistencial, se produjo una reorientación de la aspiración respecto a la política pública de una dimensión redistributiva, apoyada en el principio de justicia social, a una acción compensatoria orientada a sus 'efectos', por lo tanto, en términos de medidas mitigadoras, sectorizadas y focalizadas, dentro de un modelo altamente excluyente (Betancor, 2015, p.50).

Dejando así de lado la actividad asistencial, asumida como derecho inalienable del pueblo explotado, interpretada en la perspectiva de la igualdad y la justicia social (Alayón, 1980, p.6).

Por lo que Alayón (1980) indica que la prevalencia ha sido la implementación de un estilo de intervención que se traduce sólo en acciones de emergencia; una de las actividades sociales que históricamente han implementado las clases dominantes para paliar mínimamente la miseria que generan y para perpetuar el sistema de explotación (p.7).

De manera que, las Políticas Sociales sirven al interés de las clases dominantes, pero también sirven al interés de las clases dominadas en tanto cubre, aunque incompletamente, sus necesidades (Alayón, 2000, p.49)

Según Alayón (2000), la Asistencia Social opera como instrumento mediador entre la economía y los efectos y resultados del modelo económico en vigencia (p.159).

Siguiendo al autor, se menciona que al continuar y multiplicarse los problemas sociales y en tanto no se produzcan cambios estructurales que hagan innecesaria su presencia, el asistencialismo seguirá teniendo vigencia como instrumento al servicio de los intereses de las clases dominantes (p.55).

Por tanto, los programas sociales se han convertido en un mecanismo de control social que legitima al sistema, es decir son el resultado de las relaciones entre la sociedad y el Estado a través de los cuales los actores con mayor poder ejercen una fuerte influencia para legitimar las perspectivas e ideologías en espacios vulnerables. El control se manifiesta en las consecuencias que producen inhibición de la acción colectiva y reducen las prácticas a una continuidad de acciones asistencialistas, por tanto, su finalidad es regular las condiciones de reproducción social, neutralizando los conflictos sociales e integrando a los sectores excluidos.

Por lo que, el campo de la asistencia social termina produciendo una burocratización de las políticas públicas y un marcado perfil fragmentado caracterizado por la desarticulación de las acciones, la falta de competitividad y la inequidad en la distribución de recursos. Las políticas son focalizadas, están enfocadas en paliar los sufrimientos individualizados con la finalidad de apaciguar alguna parte de la estructura social (Satriano, 2006, p.1).

Partiendo de los autores, se entiende constituiría un error entender a las políticas sociales solamente como aquellas acciones que tienden a disminuir las desigualdades sociales y restablecer el equilibrio social.

Como consecuencia de los cambios operados a nivel de las estructuras productivas, dan lugar a nuevas manifestaciones de la “cuestión social”. Éstas ponen en debate el rol del Estado y el alcance de los mecanismos de asistencia social, hoy dirigidos a amplias capas de la población (Betancor, 2015, p.55), creando así la necesidad de ahondar en temas de gestión social, a fin de conocer los procesos que se ejecutan en torno a la política social por medio de la oferta programática asistencial.

Para este informe de práctica dirigida interesa analizar si las acciones realizadas desde la experiencia reconstruida responden a la política y cómo las mismas se asocian a un enfoque de asistencia o se articulan como acciones asistenciales, para esto en el capítulo de hallazgos de la sistematización, se llevó a cabo un apartado que permite profundizar en el tema.

2.5 Procesos de Gestión Social.

En tanto, se comprende que el presente trabajo fundamenta su accionar desde la gestión social o bien la gestión de programas sociales entendida como aquella que

(...) aborda el cómo, es decir la manera en que se estructuran los diversos componentes de un programa y la dinámica de los actores, funciones y procesos que buscan dar cuenta de las metas de producción e impacto, planteadas, para lo cual exige modelos específicos de organización y gestión (CEPAL, 1998, p.9).

Por lo que se comprenderá que los programas y proyectos son la traducción operacional de las políticas sociales. Por ello, constituyen los focos sobre los que se debe fijar la atención para introducir una mayor racionalidad en el gasto social, a través de acciones que aseguren su impacto y eficiencia.

Se entiende por tanto que la gestión social exige modelos específicos de organización y gestión, los cuales se orientan en muchos casos exclusivamente por criterios de maximizar la cobertura y minimizar los costos. Cabe recordar que dichos programas y proyectos sociales son la materialización de la política social, es decir se elaboran con el objetivo de satisfacer las necesidades de la población.

A la hora de ahondar en el análisis de proyectos, éstos serán comprendidos como la mínima unidad de asignación de recursos para el logro de uno o más objetivos específicos, los cuales tienen una población objetivo y localización espacial determinadas y un tiempo de inicio y finalización previstos. Los programas se definen como conjuntos de proyectos que persiguen los mismos objetivos (CEPAL, 1998).

Por su parte y partiendo del mismo autor se comprenderán los procesos, como la organización racional de los insumos para alcanzar un fin determinado, los cuales se implementan a través de un conjunto de actividades, incluyendo una serie de procedimientos, normas y reglas que viabilizan su realización.

Así bien se partirá del hecho de cómo las actividades, articuladas entre sí a través de los procesos, permiten, en forma directa o indirecta, transformar los insumos en productos. Son, por lo tanto, una producción intermedia, dado que constituyen una condición para la generación de los productos (bienes o servicios) (CEPAL, 1998).

Es decir, refiere a la operacionalización de la política, específicamente a la gestión de las acciones de trabajo que se realizan desde cada una de las organizaciones, de manera que comprendiendo que es desde este punto donde se denota el presente objeto de sistematización, se gesta la necesidad de entrelazar lo antes descrito con lo referente a la sistematización de experiencias, entendiendo que la misma puede generar insumos para la gestión de recursos de forma posterior al presente proceso de práctica.

2.6 Sistematización.

Dado a que esta práctica tiene por objetivo sistematizar una práctica institucional concreta es que resulta necesario ahondar en términos generales el tema.

Los autores Cuervo, Molina y Tabares (2014) indican que el proceso de la sistematización de experiencias “surge en la década de los años 60’ en el marco de la doctrina del desarrollo en América Latina, esto como resultado de un intento por reivindicar las formas de aproximación a las realidades, más allá de las tradicionales” (p.9).

Es decir, surge como alternativa a la investigación social y a la evaluación formal; no obstante las mismas se enriquecen mutuamente y por ello ninguna suplanta a la otra (p.10).

Identificando que la principal diferencia entre éstas radica en que la sistematización no alude a una simple recuperación histórica, narración o documentación de una experiencia, aunque sean ejercicios necesarios para realizarla, no son propiamente una sistematización, ya que si bien se utiliza el término, este refiere a algo más complejo y vivo que son las experiencias; de ahí radica su escogencia para el presente proceso de trabajo.

Por tanto, la sistematización es la interpretación crítica de una experiencia que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explícita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo y con ello construye nuevos conocimientos (Askunze, Eizaguirre y Urrutia, 2004, p.13).

De esta manera se realiza principalmente a fin de aprender con base a la práctica, es decir: reconocer lo realizado, identificar avances y puntos críticos, analizar procesos, generar nuevos conocimientos y avanzar hacia la transformación social. Es evidente que no se trata sólo de contar o relatar lo sucedido de manera cronológica, ya que ello únicamente significaría la difusión de experiencias, por tanto el reto radica en pasar del detalle empírico a la comprensión reflexiva, articulada y

con sentido que se expresa a través de categorías y conceptos con un marco teórico que sustenta la acción y que a su vez se enriquece de ella.

Para Ayllón (2001), es válido reconocer que las experiencias de intervención profesional posicionadas en programas o proyectos constituyen propuestas de cambio con una clara intencionalidad que se pone a prueba a través de la aplicación de un método de intervención, de manera que el resultado obtenido es fuente de conocimiento. Estos aportes al constituir un nivel inicial de teorización pueden convertirse en insumos importantes para la producción de conocimientos teóricos realmente adecuados a nuestra realidad que permiten perfilar la intervención frente a problemas concretos.

A partir de lo anterior, se desprenden los siguientes elementos parte del proceso de sistematización:

2.6.1 Distintos Enfoques.

Siguiendo a Ruiz (2001), existen cinco distintos enfoques dentro de la sistematización que aluden a respaldos epistemológicos propios de éste proceso, dentro de los cuales se desprenden:

1. *Histórico- Dialéctico*: Prácticas que están en relación con otras similares en contextos que permiten explicarlas.
2. *Dialógico e Interactivo*: Construye conocimiento a partir de referentes externos e internos que permiten tematizar problemas que se dan en las prácticas sociales.
3. *Deconstructivo*: Construye conocimiento al reconocer las huellas que deja la acción y los orígenes de la misma.
4. *Reflexividad y construcción de la experiencia humana*: Se vincula a la resolución de problemas permitiendo hacer frente a desafíos del contexto.

5. *Hermenéutico*: Labor interpretativa de los sujetos de la práctica, develando intencionalidades, sentidos y dinámicas para reconstruir las relaciones entre sujetos sociales (p.5).

Ruiz (2001) indica que dentro de la sistematización se presentan híbridos de las teorías y enfoques, por lo que es importante conocer cuáles son los soportes epistemológicos de los procesos de sistematización, ya que eso da énfasis al proceso y privilegia unos asuntos; además porque directamente con el enfoque corresponde el método o el proceso metodológico para reconstruir las prácticas y así producir conocimiento.

En este caso se parte de un enfoque Histórico- Dialéctico articulado a un enfoque Deconstructivo, ya que se trabajó desde tres espacios y contextos diferentes pero en relación a acciones similares, y a la vez se construyó nuevo conocimiento con base al trabajo realizado por estos grupos en el periodo 2011-2016.

2.6.2 Direccionalidad.

La sistematización surge por la necesidad de conocer, dar a conocer y cualificar las prácticas (Ruiz, 2001).

De manera, que según el autor la sistematización como proceso de producción de conocimiento posiciona su utilidad, en tanto:

- Cualifica el conocimiento que se tiene de la práctica. Genera conocimiento a partir del proceso de sistematización.
- Cualifica la propia práctica, en tanto la re informa permite vivenciarla mejor y mejorar sus resultados. Se retroalimenta desde dos cualidades: dar información o datos sobre la práctica y problematizándola desde una visión sistémica orientada desde una pregunta.
- Empodera a los sujetos que realizan la sistematización, de ahí la opción porque sean los propios actores de la práctica quienes realicen el proceso (p.3).

Jara citado por Ruiz (2001) plantea tres aportes que hace la sistematización a las prácticas:

- Tener una comprensión más profunda de las experiencias que se realizan, con el fin de mejorar la práctica.
- Compartir con otras prácticas similares las enseñanzas surgidas de la experiencia.
- Aportar a la reflexión teórica (y en general a la construcción de la teoría) conocimientos surgidos de prácticas sociales concretas (p.4).

En síntesis, según los autores la sistematización de prácticas sociales produce conocimientos, es decir un tipo de conocimiento diferente al conocimiento teórico, siendo pertinente la articulación de ambas partes.

Para este caso concreto, interesó generar conocimiento que permitiera reconstruir la experiencia de consolidación de tres organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS, específicamente desde la experiencia de las asociaciones de Pérez Zeledón, Limón y Turrialba, para la toma de decisiones desde la Institución, en cuanto a la efectividad y alcance del Área.

2.6.3 Metodología.

Se establece cómo los métodos que se planteen utilizar en la sistematización deben ir en correspondencia con el enfoque definido, y por ello, evidenciarán diferencias entre ellas.

Jara (2013) establece la siguiente propuesta metodológica basada en cinco pasos a saber:

1. El punto de partida (vivir la experiencia): Se trata de partir de la propia práctica, haber participado de alguna manera en la experiencia.

2. Preguntas iniciales: Se trata de delimitar el objeto, precisar un eje de sistematización, identificar las fuentes de información a utilizar, así como los procedimientos a seguir.
3. Recuperación del proceso vivido: Se trata de reconstruir la historia, ordenar y clasificar la información.
4. Reflexiones de fondo: Realizar análisis y síntesis; interpretación crítica.
5. Puntos de llegada: Se trata de formular conclusiones y recomendaciones y elaborar productos de comunicación (p.12).

2.6.4 Importancia para Trabajo Social.

Ayllón (2001) plantea que las contribuciones que este proceso puede brindar al profesional son complementarias al proceso de investigación.

La autora expresa que la sistematización debe formar parte de la metodología de intervención profesional de los trabajadores sociales, no en el sentido que ella sea una forma de actuación profesional frente a los problemas y necesidades sociales, sino porque está ligada intrínsecamente a la intervención; y es ella la que permite unir reflexión y acción, siendo un factor indispensable y privilegiado para la formación, las experiencias se convierten, gracias a ella, en la fuente más importante de aprendizaje teórico - práctico para comprender y mejorar la práctica, para extraer enseñanzas, para contribuir a la construcción de una teoría que responda a la realidad y por tanto permita enrumbar la práctica a su transformación (p.6).

Las contribuciones que este proceso puede brindar al fortalecimiento de la identidad profesional son definitivamente complementarias a las de la actividad investigativa. Por eso debe entenderse claramente que ninguna reemplaza a la otra, cada una tiene sus propios alcances y también limitaciones, según sea su intencionalidad (Ayllón, 2001, p.6)

Ayllón (2001) afirma con gran convencimiento que sin investigación se corre el riesgo de perder perspectiva y profundidad con relación a los temas que interesan

a la profesión; y sin sistematización se desprecia un espacio privilegiado para conocer desde la práctica (p.6).

El gran reto que se plantea, es ligar cada vez más a la sistematización con la investigación social crítica, ya que tienen que enfrentar juntas los retos que hoy se presentan. Es necesario dejar de enfatizar solo en un polo del proceso del conocimiento, para poner en tensión a ambos: La teoría y la práctica, lo objetivo y lo subjetivo, lo cualitativo y lo cuantitativo, lo particular y lo general. Es ahí donde se da el proceso de conocimiento y es ahí donde se va encontrando un método científico (Ayllón, 2001, p.7).

Esbozando a los autores, se sintetiza su importancia en el hecho de que permite entender y explicar cómo estas prácticas particulares se articulan con otras y pueden ir convergiendo en un proyecto social alternativo, señalándonos así el rumbo de nuestro trabajo si queremos contribuir a la construcción de una nueva sociedad, desde nuestras experiencias.

Por lo tanto para la investigadora, desde su formación en Trabajo Social, la sistematización enriquecerá sus conocimientos profesionales, en la medida en la que la que se enfrenta a una realidad concreta –un posible escenario laboral-, requiriendo el uso de sus habilidades y destrezas forjadas a lo largo de su proceso formativo.

Capítulo III: Fundamento Teórico- Metodológico.

El presente capítulo tiene por finalidad recuperar el camino transitado, de esta manera se describirán algunas consideraciones teóricas acerca del método de estudio empleado, así como de los procesos llevados a cabo para la sistematización de la experiencia.

3.1 Algunas consideraciones del método:

Según Lessa (2000, p.3) el método cumple una función“(...) frente a lo desconocido nos indica cómo proceder para incorporarlo, con la mayor eficiencia posible, a lo ya conocido (...)”.

El método seleccionado para acercarse a este objeto de estudio fue la sistematización de experiencias. Partiendo de lo que indica la CEPAL (1998), es válido retomar que los programas y proyectos sociales como materialización de la política social, se elaboran para satisfacer necesidades de la población.

Los modelos de organización y de gestión de estos suelen asumir una relación determinística entre productos e impacto, siendo las preocupaciones centrales lo referente a la cobertura y los costos del programa y no el impacto sobre sus destinatarios.

Es decir, se postula que éste será satisfactorio en la medida en que se cumplan las metas y los objetivos, lo cual ha centrado el análisis en la eficacia y en la eficiencia de la generación de bienes o servicios y no en su impacto real. En general, estos modelos asumen el impacto como un mero dato (p.18).

Es ahí donde la sistematización se posiciona como una herramienta de trabajo para obtener la información necesaria para evaluar, re direccionar o mejorar los procesos de producción e impacto de un programa en específico. Es decir, que abona insumos importantes al proceso de gestión de un programa en específico.

Entonces ¿qué es la sistematización?, citando a Jara (2013) y retomando a los autores anteriores, será comprendida como el hecho de dar a entender el sentido y la lógica del proceso complejo que significa una experiencia, para extraer aprendizajes. Busca comprender por qué ese proceso se está desarrollando o se ha desarrollado de determinada manera, interpretando críticamente lo hecho y lo logrado.

Así bien, se retomó lo planteado por Acosta (2005) al agregar que la misma se genera a partir del ordenamiento y reconstrucción de la realidad, tomando en cuenta los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo.

De manera que lo esencial de un proceso de sistematización de experiencias reside en la reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica, es decir busca trascender la realidad aparente. Se posiciona como una respuesta a las insuficiencias de la investigación para analizar las problemáticas que generan los proyectos de cambio y de intervención social.

Por tanto, la necesidad de sistematizar la experiencia desde éste marco específico surgió no sólo desde el ámbito institucional, sino de igual forma desde el campo de formación profesional, siendo ésta una opción de perfeccionamiento de conocimientos, ya que la misma busca aportar al desempeño profesional de la transformación de condiciones de inequidad, injusticia, discriminación, pobreza, que se aborda en los contextos cotidianos y laborales. Así mismo, posibilita darles contenido, claridad, profundidad, relevancia social y proyección política a futuras intervenciones (Cifuentes, 2013).

Es válido reconocer que las experiencias de intervención profesional posicionadas en programas o proyectos constituyen propuestas de cambio con una clara intencionalidad que se pone a prueba a través de la aplicación de un método de intervención, de manera que el resultado obtenido es fuente de conocimiento. Estos aportes al constituir un nivel inicial de teorización pueden convertirse en insumos

importantes para la producción de conocimientos teóricos realmente adecuados a nuestra realidad que permiten perfilar la intervención frente a problemas concretos.

3.2 Enfoque de la investigación:

La práctica, se trabajó a través del enfoque de investigación cualitativa, la cual “trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (Martínez, 2006, p. 128).

En tanto la misma exige una participación intensa del investigador en el medio social a estudiar, así como un esfuerzo explícito para comprender los eventos con el significado que tienen para quienes están en ese medio social (Martínez, 2006, p.144).

Dicho enfoque desde este escenario, permitió recuperar la realidad de cada una de las organizaciones, su vivencia, su comprensión del proceso y con ello lograr una reconstrucción de la experiencia desde los principales actores.

De aquí, que lo cualitativo recuperado en esta práctica, no compite con lo cuantitativo que ya el Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social ha venido recopilando, sino que a diferencia de ello lo integra, específicamente donde se considere necesario. Lo que recae en este estudio, al comprender que desde la realidad del IMAS este insumo significó la posibilidad de lograr dicha articulación entre las fuentes de información.

La aplicación del enfoque, se realizó por medio de instrumentos, procedimientos y estrategias dictados por el método escogido; centrándose principalmente alrededor de la observación directa o participativa y la entrevista semi-estructurada –lo cual será recuperado de forma más amplia en el apartado referente al proceso vivido-.

Cabe señalar que dicho enfoque de igual forma se denotó reflejado en las categorías de sistematización empleadas, las cuales poseen un carácter cualitativo; siendo las mismas la base de las entrevistas realizadas.

3.3 Proceso metodológico:

En lo que respecta a la propuesta metodológica, ésta fue trabajada con base en lo que establece Jara (2013) por medio del establecimiento de cinco pasos a saber:

1. Delimitación del proceso: Se trata de delimitar el objetivo, el objeto, así como precisar un eje de sistematización.
2. Recuperación del proceso vivido: Se trata de reconstruir la historia, ordenar, clasificar la información y definir las etapas del proceso.
3. Análisis e interpretación de la información: Síntesis e interpretación crítica de los procesos.
4. Puntos de llegada: Se trata de formular conclusiones y recomendaciones.
5. Comunicación de los resultados: Producción de algún material que permita compartir los hallazgos (p.12).

Por lo que a continuación se desagregarán los anteriores puntos a fin de evidenciar cómo se plasmaron los mismos desde la presente práctica.

- Paso 1: Delimitación del Proceso.

a) Delimitación del objetivo de sistematización:

El punto de partida lo constituyó la delimitación del tema de investigación, fase que surgió en un primer momento a raíz del interés mostrado por el IMAS, visualizando la necesidad de un proceso de este tipo.

Lo que requirió de una delimitación del objetivo de la sistematización, comprendiendo que éste trata de definir de la manera más clara y concreta posible, el sentido, la utilidad, el producto o el resultado que se desea obtener (Gutiérrez, 2010).

Desde el presente escenario se buscó analizar la vinculación entre el Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS y tres

organizaciones civiles para la atención de poblaciones en situación de calle de Pérez Zeledón, Limón y Turrialba.

Posicionándose como una necesidad a nivel institucional, así como una posibilidad de inserción y aprendizaje para la investigadora. En tanto se pretendió que el resultado final del proceso fuera de utilidad tanto para la Institución, así como para cada una de las asociaciones y finalmente para las poblaciones meta que reciben los servicios de estas asociaciones.

b) Delimitación del objeto de sistematización.

Refiere a escoger la o las experiencias concretas que se van a sistematizar claramente delimitadas en lugar y tiempo. Así como los sujetos que participarán en la experiencia (Gutiérrez, 2010).

En este caso el objeto de sistematización se direccionó al proceso de consolidación de tres organizaciones de Bienestar Social del IMAS para la atención de poblaciones en situación de calle de Pérez Zeledón, Limón y Turrialba en el periodo 2011-2016.

Requiriéndose para dicha delimitación, una exhaustiva revisión bibliográfica desde los archivos de la Institución, principalmente desde el Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social; a su vez entrevistas realizadas a las profesionales a cargo del Área.

Posteriormente, siendo necesaria la aplicación de un mayor número de entrevistas a los miembros de las organizaciones, esto con el fin de involucrar a los propios actores de la experiencia en su reconstrucción, interpretación y transformación. Ello no implica que todos los integrantes de la experiencia participaron a lo largo de todo el proceso de sistematización, sino que sus decisiones u opiniones fueron tomadas en cuenta democráticamente.

De manera que en este caso los actores sociales fueron posicionados en escena como agentes transformadores, ya que al ser participantes directos del proceso poseen el conocimiento necesario para generar aportes considerables al mismo.

Cabe señalar que desde éste escenario se cuenta con actores en tres niveles diferentes, es decir: en un primer nivel se posiciona el IMAS como institución encargada, pero más específicamente a las profesionales facilitadoras del proceso; en un segundo eslabón se alude a las asociaciones con las cuales se generó el espacio de trabajo.

Finalmente en un tercer puesto, se ubica la población meta del Área de Atención y Administración de IBS, la cual refiere a las personas en situación de calle, a quienes las asociaciones -actores en segundo nivel- brindan servicios de asistencia y promoción social, orientación y referencia a servicios de rehabilitación mediante diversos dispositivos. Dichas acciones son realizadas en diversos cantones del país, teniendo por ello el programa una cobertura a nivel nacional.

No obstante, el presente proceso de sistematización se enmarcó en un trabajo mayoritariamente con los actores intermedios, siendo éstos quienes poseen mayor información con base al trabajo realizado.

c) Precisión de ejes de sistematización.

Se comprende como el hilo conductor que atraviesa la experiencia y que está referido a aquellos aspectos centrales que nos interesa sistematizar, es decir reconocer que aspectos, dimensiones, factores, y componentes nos interesan. Alude a la columna vertebral que nos comunica con toda la experiencia, pero desde una óptica específica (Gutiérrez, 2010).

Los cuales en este caso corresponden al resultado del proceso de análisis y reflexión llevado a cabo desde el conocimiento adquirido a través de la delimitación del objetivo y objeto de estudio –momentos previos-.

Los ejes de sistematización se establecieron con base en la información obtenida, en el interés expresado por parte de la Institución y en el criterio técnico de la investigadora.

Desde la práctica, los ejes, sub- ejes y la comprensión de cada uno de ellos desde la investigadora fueron desagregados de la siguiente manera:

Tabla 6: Ejes de sistematización.

<i>Ejes</i>	<i>Sub- ejes</i>	<i>Comprensión desde la investigadora</i>
1. Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura del Gobierno Local. • Comunidad. • Impacto de la indigencia en la comunidad. 	Conjunto de circunstancias que se producen alrededor de una situación en concreto.
2. Conformación/ consolidación de las asociaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Criterio técnico de las profesionales para definir la consolidación de cada asociación. • Fortalezas y debilidades. • Fiscalización del IMAS. • Funciones de la Junta Directiva. 	Proceso de establecimiento y puesta en firme de un grupo de trabajo, retoma obstáculos del proceso.
3. Objetivos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Asistenciales. • De formación y/o capacitación. 	Propósitos o finalidades que se establecen desde un espacio concreto, delimitan los procesos de trabajo y acciones que se realizan.
4. Metodologías de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> • Carpa. • Escucha. 	Plan de ejecución que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de un plan de trabajo establecido.
5. Población Beneficiaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de la población meta. 	Grupo al cual se direccionan recursos y acciones, a fin de generar un impacto.

<i>Ejes</i>	<i>Sub- ejes</i>	<i>Comprensión desde la investigadora</i>
6. Servicios que brindan.	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentación • Referencias a centros de rehabilitación, servicios médicos, instituciones estatales, trámites de pensión. • Capacitaciones. 	Conjunto de acciones que se realizan para servir a alguien o a una causa concreta. Existen diversos tipos de servicios.
7. Canales de comunicación (IMAS- Asociaciones).	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones. • Informes. • Liquidaciones. • Planes de Trabajo. • Medios de comunicación electrónicos (telefonía, correo electrónico). 	Medio de transmisión por el cual viaja información entre dos o más actores, facilita procesos de diálogo.

Fuente: Elaboración propia (2017).

De forma posterior a la comprensión de los ejes de sistematización, resulta de relevancia ahondar en la comprensión teórica de cada uno de ellos, con el fin de clarificar desde que postura se partió a la hora de utilizar los mismos en las diferentes entrevistas realizadas. Seguidamente se desagregan las mismas:

Tabla 7: Descripción Teórica de los ejes de sistematización.

Ejes de Análisis	Comprensión Teórica
Contexto	<p>Pretende visualizar el tejido que envuelve un objeto, indicar el ambiente que lo circunda, el momento histórico en el que se genera, y la red de relaciones significativas que posee, es decir reconstruir la historia de las relaciones entre los componentes que hacen el contexto (Bianciardi, 2009).</p> <p>Partiendo del hecho de que, al observar cualquier objeto de estudio, situado en un contexto determinado, éste no solo demostrará sus características propias, sino que en cierta medida, será un reflejo de situaciones más generales, propias de un momento histórico, que permite interpretar y entender un hecho específico (Zanduetta y Rigueti, 2013).</p>
Conformación/ consolidación de la asociación	<p>Refiere a iniciar o crear un espacio que empiece a funcionar, con un propósito de continuidad, siendo en este caso una organización conformada por la sociedad civil en miras de trabajar con una población meta específica.</p>
Objetivos de trabajo	<p>Expresan determinados propósitos que se pretenden alcanzar con la ejecución de un proyecto, es decir guían el proceso ya que constituye una de las etapas más importantes y delicadas.</p> <p>A su vez, constituyen indicadores del nivel de profundidad del estudio, así como del tipo de trabajo que se desea realizar (Guzmán, 2003).</p>
Servicios que brindan	<p>Los servicios son un conjunto de actividades que se relacionan entre sí, movilizand o esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios (STPS, 2004).</p>

	Actualmente, existen organizaciones que orientan sus esfuerzos para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de servicios de calidad, posicionándose fundamentales para el bienestar social.
Metodologías de intervención	Alude al conjunto de operaciones o actividades que dentro de un proceso pre establecido se realizan de manera sistemática para conocer y actuar sobre la realidad social determinada (Ander-Egg citado por Gordillo, 2007).
Población beneficiaria	Alude a un conjunto de personas con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está se encuentra delimitada por el problema y los objetivos del estudio (Arias, 2006) La presente de igual forma estará mediada por criterios de homogeneidad, tiempo y espacio, con una población finita de acuerdo al estudio planteado.
Canales de comunicación	Se concibe como el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamientos de los seres vivos, individuos u organizaciones. Refiere a una función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización u organismo se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos unos con otros (Miller, 1968).

Fuente: Elaboración propia (2017).

- **Paso 2: Recuperación del Proceso Vivido.**

Consiste en reconstruir en forma ordenada lo que sucedió, tal y como sucedió, por lo que es necesario establecer una serie de técnicas e instrumentos que permitan recopilar, registrar y clasificar la información que se va obteniendo en el proceso de la práctica (Gutiérrez, 2010).

En este caso es importante puntualizar en el hecho de que el presente objeto de sistematización no es estático, ya que alude a grupos sociales, es decir personas con dinámicas de vidas cambiantes, mediadas por condiciones contextuales, históricas, personales, emocionales, entre otras; las cuales modifican de una u otra manera a las personas y por ende al objeto de estudio.

Ello desencadena un proceso de estudio de ida y vuelta, es decir que no alude a un acercamiento lineal, lo que valida la posibilidad de acercarse al objeto las veces que el investigador considere necesario; por lo que al tratarse de seres sociales este proceso es indispensable y por ende aplicado en el presente estudio.

La recuperación del proceso vivido requirió la implementación de una serie de instrumentos, procedimientos y estrategias, las cuales seguidamente se procederán a desarrollar.

○ **Revisión Bibliográfica:**

La revisión bibliográfica es un procedimiento estructurado cuyo objetivo es la localización y recuperación de información relevante para un usuario que quiere dar respuesta a cualquier duda relacionada con su práctica (Gálvez, 2002, p.1).

Esta se constituyó en una de las principales fuentes de información y desde un primer momento fue necesaria la aplicación de la misma, a fin de conocer y recuperar información existente respecto a la Institución.

Fue necesario indagar en archivos y en información relevante, la cual daba cuenta de los procesos de trabajo realizados, así como de información útil para comprender de una mejor forma las acciones implementadas desde dicha área.

- **Construcción de categorías.**

Con base en el conocimiento que se va acumulando de las etapas anteriores, se definieron las categorías de análisis del presente estudio, las cuales (...) deben, en principio, proporcionar información concreta acerca de dicho objeto; por lo tanto, la información y su modo de recolección alrededor de él tienen que ser cuidadosamente escogidos (Maldonado, 2010).

Entendiendo que las mismas definen aquellos aspectos concretos de la realidad que fueron estudiados, requiriendo un proceso de análisis por parte de la investigadora, a fin de cumplir los objetivos académicos, así como los intereses de la institución.

Por tanto, en este caso las mismas se direccionaron a ejes como: contexto, conformación y consolidación de la asociación, objetivos de trabajo, servicios que brindan, metodologías de intervención, población beneficiaria y canales de comunicación –todos previamente desarrollados-.

Elementos que se consideraron determinantes para comprender la experiencia desde cada uno de los escenarios de trabajo.

- **Selección de Población.**

A fin de generar todo el proceso anteriormente caracterizado, fue necesario establecer las bases sobre las cuales se determinará la población con la cual se trabajó en esta práctica.

Como se ha mencionado, se seleccionaron organizaciones específicas, siendo estas el medio entre Instituto Mixto de Ayuda Social y la población meta del programa, quienes son las personas en situación de calle. Cabe señalar que desde

este punto las organizaciones se denotan como mediadoras y ejecutoras del proceso de trabajo por lo que son quienes conocen la realidad de forma directa.

De manera que comprendiendo que el universo de dichas organizaciones alude a una gran cantidad, fue necesario realizar un procedimiento de selección que permitiera no solo agilizar el proceso de trabajo, sino de igual forma obtener la información deseada.

Se tomó en cuenta dos criterios de selección, por un lado el criterio experto que se dicta desde la Institución, ello aunado a los intereses de la misma, así como el criterio de orden administrativo, entendido éste como aquel que dicta un proceso de análisis por etapas o niveles de consolidación del Área con respecto a las organizaciones en las cuales se ejecuta.

A partir de ello, se ubica la Asociación para Disminuir el sufrimiento humano de Pérez Zeledón constituyéndose como una de las organizaciones que se encuentra actualmente más consolidada dentro del Área, actualmente dicho grupo se encuentra formalizando el proceso necesario para la construcción/ compra de un centro dormitorio/ albergue. A su vez, cuenta con la subcontratación de profesionales en el campo de Trabajo Social, Psicología y Terapia Ocupacional, a fin de brindar una atención interdisciplinaria a la población meta.

Por su cuenta, la Asociación Pro ayuda al hermano Limonense, ubicada como su nombre lo indica en la provincia de Limón se encuentra en un periodo intermedio, no obstante generando un aporte considerable por medio de un proceso de concientización importante dentro de la comunidad con respecto a la aceptación y apoyo a la población meta, lo cual potencia un eje de suma importancia con lo referente al contexto y su influencia.

La Asociación para el Rescate de la Población en Calle de Turrialba, es la organización que se encuentra en términos del Área, en sus inicios, lo cual permite denotar todo el proceso de organización interna necesaria para su óptimo desarrollo, lo que resultó relevante, a fin de conocer como una sólida consolidación del mismo puede generar líneas de acción más específicas.

Es decir, que las características de estas organizaciones generaron la posibilidad de desarrollar un procedimiento de análisis de las acciones ejecutadas, ya que desde las mismas se marcan tres momentos claves del proceso de consolidación de una organización dentro del Área de Atención y Administración de IBS.

- **Sesiones de trabajo con las asociaciones:**

Posterior a la construcción de las categorías de la investigación, se llevó a cabo el acercamiento con las personas de las asociaciones, el cual se posicionó como una de las etapas del proceso más significativas e importantes, ya que por un lado exigió a la investigadora sus competencias tanto profesionales como, personales para afrontar diversas situaciones presentadas a lo largo de este camino, así como se denota que alude no solo a la mayor parte del trabajo realizado, sino que también evidencia la etapa a partir de la cual se obtuvo la mayor parte de información necesaria para dicho estudio.

La misma se vio permeada de condiciones contextuales, geográficas, personales y demás aristas que comprometieron o bien exigieron una modificación a las actividades o bien fechas de aplicación de las mismas; ya que éste exigía asuntos de traslado y de compromiso tanto por parte de la investigadora, así como por los miembros de las organizaciones, lo cual en algunos momentos determinó cambio de fechas o bien el realizar un mayor número de visitas a los espacios.

Esto permitió comprender que, si bien se posee un cronograma de trabajo, este en el presente caso no logró ser ejecutado en los tiempos establecidos, pese a ello se apegó lo máximo posible a lo planteado, pero debido a condiciones externas a la investigación, fue necesario modificar fechas y formas de trabajo, respondiendo ello al objeto de sistematización con el que se cuenta.

- **Entrevistas:**

Estas sesiones de trabajo requirieron la aplicación de entrevistas, las cuales tenían como propósito obtener descripciones del mundo vivido por las personas entrevistadas, con el fin de lograr interpretaciones fidedignas del significado que tienen los fenómenos descritos (Kvale citado por Martínez, 2006, p. 140). Las entrevistas se llevaron a cabo por medio de la aplicación de instrumentos semiestructurados con preguntas que surgieron de los ejes de sistematización y de las categorías de análisis (Anexos 6, 7, 8 y 9).

En este estudio las mismas fueron extensas, ya que marcaron la voz de los actores principales, siendo estos quienes expresaron como fuente primaria toda la información necesaria. Para dichos espacios fue determinante realizar procesos de coordinación previos, buscando establecer tiempos de reunión y por ende traslado a los diferentes lugares.

El compromiso de las personas parte de las organizaciones fue fundamental para la aplicación de los instrumentos, ya que si bien en no todos los casos esto se logró en el primer acercamiento, al final del proceso se pudo contar con casi el total de las personas que se debía entrevistar, lo cual se considera de suma importancia ya que, esto se traslada en una mayor cantidad de información para el presente estudio.

- **Observación:**

Otra de las técnicas empleadas a través del trabajo de campo realizado, alude a la observación, la cual se posiciona como la técnica primaria y más utilizada por los investigadores cualitativos para obtener la información requerida.

Para ello, es necesario que el investigador viva lo más que pueda con las personas o grupos que desea investigar, compartiendo sus usos, costumbres, estilo y modalidades de vida (Martínez, 2006, p.138).

De manera que la presente metodología de trabajo significó un aprendizaje teórico-práctico relevante, ya que permitió un acercamiento considerable tanto con los miembros de los grupos, así como con la población usuaria de los servicios, posibilitando el crecimiento personal y profesional de la investigadora, ya que alude a un espacio de interacción de conocimientos, en el escenario directo de la población meta.

Lugar donde se creó conocimiento nuevo, a partir del establecimiento de relaciones entre actores. Evidenciando que la práctica y en este caso la experiencia de los actores tiene voz, la cual debe ser contada y validada en un contexto en el cual se desvaloriza frente a la teoría que se posiciona en primer lugar del saber.

- **Instrumentos de registro de la información:**

De forma paralela al trabajo de campo y con base en los procesos de entrevista y de observación, se evidenció la necesidad de contar con instrumentos de registro de la información, los cuales dieran cuenta de forma organizada la información obtenida.

Comprendiendo que esto sirve para “registrar datos que provienen de los hechos, actitudes y opiniones de las personas observadas o entrevistadas; o bien para registrar el funcionamiento o la situación de organizaciones, instituciones o grupos investigados” (Cerde, 1991, p.250).

Siendo en este caso utilizados específicamente matrices de información, las cuales eran modificadas continuamente, según la información obtenida. Las mismas fueron de suma importancia al finalizar la etapa del trabajo de campo, ya que agilizó en demasía los procesos de análisis de información.

Posterior a la comprensión del proceso vivido en cuanto a la práctica realizada, resulta relevante ahondar en los ejes de sistematización en función de cada uno de los objetivos previamente establecidos, a su vez indicando los instrumentos aplicados desde cada uno de ellos; los cuales se desagregan de la siguiente forma:

Tabla 8: Ejes de sistematización, según los objetivos.

<i>Objetivos</i>	<i>Ejes</i>	<i>Instrumentos</i>
1. Describir las condicionantes económicas, políticas, sociales y culturales que median la instauración de las tres organizaciones civiles como organizaciones de Bienestar Social para la atención de poblaciones en situación de calle en Pérez Zeledón, Limón y Turrialba.	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto • Conformación/ Consolidación de las asociaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Bibliográfica. • Entrevistas individuales y grupales.
2. Identificar si las acciones que ejecuta el IMAS a través de las organizaciones de Bienestar Social en manos de personas de la sociedad civil para la atención de personas en situación de calle responden al derecho humano de la asistencia social.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de trabajo. • Metodologías de intervención. • Población Beneficiaria. • Servicios que brindan • Canales de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de registros, informes de la asociación, fichas FISI (IMAS). • Revisión bibliográfica. • Entrevistas a miembros de la asociación y profesionales a cargo IMAS. • Observación.
3. Analizar las funciones realizadas por Trabajo Social en el abordaje de las poblaciones en situación de calle desde el Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS.	<ul style="list-style-type: none"> • Retoma todas las categorías y subcategorías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de análisis crítico y reflexión de los procesos de trabajo.

Fuente: Elaboración propia (2017).

- Paso 3: Análisis e interpretación de la información.

Desde este punto se identificó que el desafío estaba, en lograr trascender la reconstrucción de lo que sucede, por medio de una interpretación crítica, esto con

el objetivo de extraer aprendizajes que tengan utilidad, es decir lograr pasar de lo descriptivo y lo narrativo, a lo interpretativo y crítico.

En el presente escenario se buscó aplicar dicha interpretación crítica, buscando comprender cómo se posicionaron los diferentes componentes y factores presentes en la experiencia, para poder enfrentarla ahora con una visión transformadora de la realidad.

Para ello se relacionó la práctica concreta con el contexto, los desafíos vigentes, y demás ejes para así comprender los aspectos relevantes de la experiencia.

Retomando lo planteado por Bickel citado por Gutiérrez (2010) al indicar que

La interpretación crítica permite descubrir los hilos ocultos y tejer los sentidos de la experiencia. Nos preguntamos porque las cosas sucedieron, como sucedieron. Busca ir más allá de las experiencias para descubrir la dinámica de las relaciones que transforman la realidad y ver mejor los rumbos por dónde dirigir el accionar (p.5).

No obstante se partió del hecho de que la interpretación no es un ejercicio individual, sino colectivo, donde es importante involucrar a los participantes de la experiencia en diferentes espacios y momentos. Las miradas diversas son necesarias para descubrir el crisol donde convergen los diferentes elementos.

En esta fase la relación con el conocimiento teórico resultó ser una exigencia permanente, pues se va recurriendo a la teoría en la medida que el proceso de análisis lo exige, no como ejercicio independiente.

Este momento de la sistematización, demanda la realización de precisiones conceptuales cada vez más finas y, en esa medida, recurrir a elaboraciones teóricas sobre los temas que se están abordando en la sistematización (Morgan citado por Gutiérrez, 2010).

En este caso dicho análisis requirió el confluir en un solo apartado todos los momentos vividos a lo largo de la práctica, desde una visión crítica de la realidad que permitiera generar un nuevo conocimiento a la Institución, plasmando toda

aquella información expresada por los actores involucrados desde los tres espacios en estudio.

Lo cual exigió a la investigadora la precisión de tres grandes categorías de análisis que englobaran toda la información obtenida, desde distintas aristas que se posicionaron de relevancia a lo largo de la sistematización; produciendo así nuevo conocimiento para la Institución involucrada, relevante en torno a la toma de decisiones por parte del IMAS con respecto a dicha Área. Este análisis será retomado en el capítulo IV del presente documento.

- **Paso 4: Puntos de llegada.**

Alude al proceso de sistematización desarrollado a partir de la experiencia concreta, destacando los hallazgos relevantes, así como las limitaciones identificadas.

Desde este punto resultó válido posicionar una serie de recomendaciones de carácter específico, que sean realmente útiles y oportunas tanto para la institución, así como para cada una de las asociaciones

Por tanto, las mismas se direccionaron al proceso metodológico, al IMAS, a la práctica como modalidad de trabajo, a las ONG como ejecutaras del Área y la Escuela de Trabajo Social.

A su vez se profundizó en conclusiones del estudio, las cuales aluden en términos generales a aquellos puntos que se consideraron de relevancia para la investigadora; producto de su criterio profesional.

Cabe señalar que dicho punto se realizó de forma posterior, por lo que documenta aspectos relevantes de todo el proceso de trabajo y por ende de todas las etapas que conforman la sistematización.

- **Paso 5: Comunicación de los resultados.**

Establece la necesidad de producir algún tipo material que permita compartir con otras personas, instituciones, proyectos lo aprendido (Gutiérrez, 2010).

Lo cual en este caso refiere a la sistematización que se obtuvo como resultado del proceso, así como a los instrumentos de trabajo con los cuales se realizó el mismo, ya que esto va a permitir a las profesionales a cargo del Área reaplicar dichas acciones, a fin de dar seguimiento a las acciones que ejecutan.

Lo antes descrito refiere a los insumos necesarios para la aplicación de todo ello en un contexto específico, en el cual se integre la teoría-práctica; para que la transformación se traduzca en teoría y se afine como práctica reflexionada, siendo en este caso necesario como una forma de reconstrucción crítica de los procesos de trabajo realizados.

Por ello, se debe entender que se partió del Instituto Mixto de Ayuda Social, comprendiendo a ésta como una institución autónoma parte del Estado costarricense; la cual busca resolver el problema de la pobreza extrema en el país, por medio de una diversa gama de oferta programática.

Se entiende que un proceso de sistematización en éste espacio requirió un cierto nivel de complejidad, ya que un supuesto reto al que se podía enfrentar la investigadora desde una instancia de éste tipo, refiere a la burocracia estatal con la cual el profesional se puede enfrentar a la hora de la ejecución del mismo.

Una posible deficiencia a la hora de la aplicación del proceso podía aludir al hecho de que si previamente en la génesis del Área de Atención y Administración de IBS, no se contó con una direccionalidad a futuro de sistematizar la práctica, la misma podía entonces encontrar vacíos documentales, entre otros, a raíz de la falta de evidencia.

No obstante, si éstos supuestos no son reales, se puede según Jara (2012), obtener una comprensión más profunda de las experiencias que se realizan, así como aportar a la reflexión teórica conocimientos que surgen desde la práctica.

Lo cual sucedió en ambos casos, ya que ninguna de las opciones antes mencionadas se vieron presentes en el proceso, siendo ello de carácter importante

en tanto facilitó el trabajo realizado y por ende el proceso se agilizó, siendo positivo tanto para la investigadora así como para la misma institución.

En síntesis, su importancia radica en el hecho de que su aplicación permitió entender y explicar cómo éstas prácticas particulares se articulan con otras y pueden ir convergiendo en un proyecto social alternativo, señalando así el rumbo de nuestro ejercicio laboral, al contribuir a la construcción de una nueva sociedad, desde nuestras propias experiencias.

- **Consideraciones éticas.**

En miras de desarrollar los aspectos previamente establecidos se identificó como un punto necesario el hecho de ahondar en lo referente a las consideraciones éticas que se tomaron en cuenta a la hora del desarrollo del presente trabajo.

Tomando como punto de partida que la presente investigación posicionó su valor en la generación de nuevo conocimiento a partir de un proceso de sistematización que conlleva la aplicabilidad de técnicas hacia grupos poblacionales específicos, imperó la necesidad de tomar en cuenta lo siguiente:

En primera instancia contar con una validez científica del proceso, es decir que la misma sea metodológicamente sensata, en tanto los participantes de la misma evidenciaran la validez de sus aportes y a diferencia de ello no se generaran procesos innecesarios; ello por medio del denominado consentimiento informado (Anexo 5).

Con respecto al IMAS, la práctica aseguró que la relación con la misma se desarrollara bajo un ambiente de respeto tanto con las profesionales a cargo de los procesos de trabajo, así como hacia las acciones específicas que se ejecutan. Resultó importante tener la claridad de que el análisis de los procesos de trabajo se gestaría con miras a delinear posibles líneas de mejora y nunca a invalidar acciones en proceso.

Por otro lado, con respecto a la selección de la población, la misma se realizó tomando en cuenta el criterio del Comité Asesor (del Trabajo Final de Graduación) así como el de la Institución, como se señaló previamente, esto con el objetivo de generar una selección justa y equitativa, sin que mediaran prejuicios personales o preferencias en el proceso.

Se consideró necesario que las personas participantes en la sistematización se encontraran informadas acerca de los objetivos de la investigación; así como que dichos actores expresaran su consentimiento voluntario a participar en la investigación, ello por medio del denominado consentimiento informado (Anexo 5).

Además, aseguró que el manejo de la información, obtenida por medio de los instrumentos establecidos se encontró mediada, por el denominado secreto profesional, entendiendo que su uso fue confidencial y únicamente para fines de este estudio.

- **Mecanismos de evaluación periódica.**

El seguimiento dentro de un programa o proyecto es validado en tanto permite recopilar y analizar la información con el fin de comparar los avances logrados en función de los objetivos formulados y corroborar el cumplimiento de las normas establecidas. Ayuda a identificar tendencias y patrones, a adaptar las estrategias y a fundamentar las decisiones relativas a la gestión del proyecto o programa (CIVICUS, 2001).

En el presente caso se realizaron informes y avances, durante cada uno de los semestres, con el objetivo de que estos dieran cuenta de las acciones realizadas, posicionándose así como un insumo clave en la realización del informe final de la práctica.

Cabe señalar que los mismos contenían procesos de revisión bibliográfica, visitas a las localidades, reuniones y entrevistas con las personas parte de las asociaciones, entre otros. Paralelamente el contar con un diario de campo, permitió contar con un

registro de las acciones que se desarrollaron, así como el proceso de trabajo realizado.

Capítulo IV: Hallazgos de la sistematización

El presente apartado reconstruye de forma descriptiva y ordenada las condiciones que mediaron la experiencia de consolidación de tres organizaciones civiles durante el periodo en estudio. La información fue obtenida a través de las distintas técnicas e instrumentos que permitieron recopilar, registrar y clasificar la misma, durante el proceso de práctica.

Este apartado recupera la principal solicitud que hace el IMAS como institución involucrada, por tanto se posiciona como el producto principal del documento para el interés de la Institución.

Cabe señalar que la misma responde a su vez a un primer momento de la sistematización, estableciendo éste como precedente para el posterior espacio de análisis de la información desarrollado en el siguiente capítulo.

4.1 Organizaciones civiles que intervienen en el proyecto:

a) Asociación para Disminuir el Sufrimiento Humano de Pérez Zeledón (REDISH).

1. Contexto¹:

- Génesis de la asociación:

El Hogar Salvando al Alcohólico en alianza con una persona de la comunidad de Pérez Zeledón llamada Gloriela Mora quien de forma previa y desde su domicilio brindaba un servicio de alimentación a la población en situación de calle del cantón. Dicho grupo intenta consolidarse como una organización de Bienestar Social, pero debido a dificultades en la organización no lo logra afianzar el espacio (F. Villanueva, comunicación personal, 06 de marzo de 2017).

¹ La comprensión teórica de cada uno de los ejes de análisis se encuentran en las páginas 76 y 77 de este documento.

De forma paralela en el año 2007, el sacerdote Oscar Navarro muestra preocupación por esta población, por lo que reúne a representantes de la Pastoral Social, la sociedad civil y de distintas instituciones como: la Fundación Humanitas, la Pastoral Carcelaria, DINADECO, entre otras; con el objetivo de iniciar un espacio que aportara soluciones a la población en calle, por medio de una propuesta de trabajo en red, mediante la articulación de dichas instituciones (F. Monge, comunicación personal, 07 de marzo de 2017).

No obstante, el proceso de trabajo se vio marcado por el decreciente interés que presentaron las instituciones, alejándose así del espacio. De manera que es en este punto donde la Pastoral Social asume el proyecto y propone la idea de generar espacios de capacitación a las distintas ONG que trabajaban con la población en calle en toda la zona sur, ello con la intención de poder replicar los conocimientos adquiridos desde las diferentes comunidades.

Dicho grupo hoy se conoce como REDISH, quienes con apoyo de la Fundación Humanitas, inician de forma parcial la aplicación del modelo de reducción del daño, en un inicio trabajando bajo la modalidad “Carpa”, posicionándose como una de las primeras estratégicas de trabajo con esta población de las cuales se tiene registro en el cantón, ya que anteriormente no se conoce acerca de estrategias de atención formales a este grupo poblacional, únicamente se identifican otras iniciativas informales por parte de iglesias y grupos independientes que les brindan servicios de alimentación, pero permaneciendo siempre en la calle.

Cabe señalar que en sus inicios el proyecto significó una ruptura paulatina de paradigmas sociales de rechazo y repudio contra las personas en condición de calle, ya que algunos miembros de la comunidad no estaban de acuerdo con el trabajo que se realizaba, debido a que para muchos era una “vagabundería” (REDISH, 2013).

Cabe señalar que cuando el IMAS inicia su proceso de trabajo con esta asociación lo hace de forma conjunta con la Fundación Humanitas, y se da seguimiento a los

procesos de trabajo e insertando nuevas aristas propias del modelo de reducción de daños.

- **Situación de indigencia:**

La desintegración familiar, problemas de salud (físicos y mentales), desempleo; son algunos aspectos que golpean al cantón de Pérez Zeledón desde hace casi 30 años, esto asociado a la migración, pérdida de tierras, aumento del consumo de drogas, delincuencia, prostitución y carencia de respuestas institucionales, han provocado la vulnerabilización y deterioro de forma social, física y emocional en cierto grupo poblacional, provocando situaciones de discriminación e indigencia (REDISH, 2008).

Lo cual se corrobora por medio de las entrevistas realizadas, donde se indica que la mayoría de personas en calle inician para ese momento como "limpiabotas" y/o "vendedores de chances", como estrategia para hacer frente a carencias económicas, así mismo con respecto al tema de drogas si bien se indica que era menos visible, si se escuchaba acerca del consumo de marihuana y uso del cemento (F. Villanueva, comunicación personal, 06 de marzo de 2017).

Las personas entrevistadas aluden a que el aspecto espacio- temporal del momento, posicionaba a esta población como parte central del escenario distrital, esto a causa de la alta cantidad de personas en condición de calle.

- **Alianzas de trabajo:**

Las alianzas de trabajo han sido parte imprescindible para el funcionamiento óptimo del espacio, lo cual desde todas las fuentes de información se ha identificado. La primera coalición se realizó con el comercio local, constituyéndose en participante directo a través de la donación de alimentos, en un primer momento a la Carpa y de forma posterior a la Casa Escucha, fortaleciendo así la relación.

Con respecto a la parte institucional, cuando el IMAS se inserta al espacio no existía coordinación interinstitucional, por lo que se hace el esfuerzo de crear dichas

articulaciones, esto por medio de un trabajo en conjunto entre la profesional del IMAS y una persona voluntaria del espacio, la misma de forma posterior se convierte en la Trabajadora Social de la organización.

No obstante, el seguimiento a la consolidación de dichas alianzas “ha sido complicado, en tanto no se han logrado consolidar a la fecha a pesar de existir desde hace más de 7 años anuencia y apertura por parte de las instituciones” (N. Jaubert, comunicación personal, 05 de abril de 2017).

Así bien, se logra articular con el Poder Judicial por medio del Programa Justicia Restaurativa, el cual les otorga horas de servicio comunal y un subsidio económico, que si bien no es continuo, si representa un aporte significativo para la organización.

La Municipalidad de Pérez Zeledón en el año 2013, otorga a la asociación un terreno para la construcción de un Centro de Atención Integral, esto durante un periodo de concesión de 25 años, con opción de prórroga; lo cual se ha visualizado como uno de los principales logros de la asociación a la fecha (F. Villanueva, comunicación personal, 06 de marzo de 2017).

Se ha contado con alianzas de forma intermitente con la Universidad de Costa Rica por medio de capacitaciones, con la Caja Costarricense del Seguro Social con lo que respecta a procesos de aseguramiento, con la iglesia católica, sociedad civil, e instituciones privadas del cantón.

Por lo que a la fecha se puede identificar que, si bien se han hecho coordinaciones con diferentes instancias, no se han concretado las mismas en articulaciones permanentes tal y como lo establece el modelo de reducción del daño.

- Impacto:

El Modelo de Reducción de Daño, ha permitido la ejecución de acciones concretas a fin de disminuir el tiempo de consumo de las personas usuarias, de manera que el tiempo- espacio que se les otorga en la Casa Escucha de lunes a viernes por

aproximadamente 6 horas, alude a un resultado de dicho modelo, el cual al ser continuo ha evidenciado cambios significativos en la población.

Una acción concreta que se ha logrado a través del trabajo que se gesta desde la asociación y por medio de las profesionales que le conforman, alude al internamiento de usuarios en distintos centros de rehabilitación, así como la reinserción de algunas de estas personas en sus respectivos núcleos familiares (L. García, comunicación personal, 06 de marzo de 2017).

Aunado a ello desde la comunidad se ha logrado disminuir en cierta medida la estigmatización que existe alrededor de esta población, ya que se logra un reconocimiento por parte de la comunidad con respecto al trabajo que se realiza desde la Asociación, y por ende hacia la población usuaria de los servicios.

2. Conformación/ consolidación de la asociación:

- Nivel de consolidación:

El nivel de consolidación del espacio es determinado con base a las acciones y procesos que se realizan, ya que de forma previa se debe comprender que el trabajo que se ejecuta es un proceso y por ende no se puede apresurar, es necesario ir al ritmo del grupo y aprender a lo largo del mismo, partiendo del hecho de que ningún espacio es igual a otro.

Comprendiendo con ello todas las aristas del modelo de reducción de daños, primordialmente el trabajo en equipo, eje fundamental para el desarrollo óptimo del mismo.

A su vez, el criterio técnico y profesional de las funcionarias del IMAS, es el resultado de la percepción de trabajo con la Junta Directiva y las profesionales, retomando el cumplimiento de metas y planes de trabajo previamente establecidos; las mismas se encuentran en un constante cuestionamiento acerca de la capacidad de gestión y atención del espacio con la población usuaria (N. Jaubert, comunicación personal, 05 de abril de 2017).

La fiscalización que se realiza por parte de la Institución es fundamental para conocer el funcionamiento de las organizaciones, de manera que se solicitan: Informes mensuales a los profesionales, Informe de cumplimiento de metas a la Junta Directiva, su vez se evalúan demás aspectos que solicita el modelo de reducción del daño, como lo es la personería jurídica, el permiso del Ministerio de Salud, el Estatus de Bienestar Social, entre otras.

3. Objetivos de Trabajo:

- Líneas de acción:

El objetivo general que busca la presente asociación, alude a promover que las personas que viven en condición de calle lleguen a reconocer su propia dignidad pasando de sentirse objetos a ser sujetos, a través de procesos de prevención, atención y escucha dentro de un modelo de reducción del daño. Esto por medio de las siguientes líneas de acción:

1. Disponer de un espacio de atención primaria para las personas en condición de calle, donde se establezca una asistencia directa en servicios de alimentación, baño, servicios de salud y psicosociales.
2. Brindar oportunidades de capacitación a las personas en condición de calle, para el desarrollo de habilidades y destrezas que los capaciten con el fin de obtener opciones laborales.
3. Fortalecer la articulación entre la organización y las instituciones públicas y organizaciones privadas mediante un trabajo en red.
4. Producir conocimiento de las situaciones y condiciones de las personas en calle (REDISH, 2013).

Lo antes descrito con el fin de brindar una solución a las situaciones previamente mencionadas, disminuyendo la exclusión social y estigmatización experimentada por esta población.

- **Etapas:**

La Asociación REDISH ha planteado cinco etapas de trabajo a saber:

1. Proyecto Carpa.
2. Casa Escucha
3. Centro de Atención Integral.
4. Centro de Capacitación.
5. Proceso de Reinserción Socio Laboral- Finca Productiva. (REDISH, 2013).

Los mismos se posicionan como los ejes a alcanzar, comprendiendo que el paso de una a otra va a ser determinado por diversas condicionantes (tiempo, recursos, evolución de trabajo, etc.).

Actualmente se encuentran en el segundo eslabón, pasando por el proyecto Carpa, el cual representó el inicio del proceso de trabajo, manteniéndose a la fecha en ejecución todos los días martes.

A su vez actualmente se cuenta con la Casa Escucha la cual es su principal medio de atención a la población por medio de servicios como: Carpa, Casa Escucha, Atención Profesional, en un horario de atención de lunes a viernes de 7am a 1pm.

A partir del año 2013 se cuenta con un terreno otorgado por la Municipalidad de Pérez Zeledón para la construcción del Centro de Atención Integral (tercera etapa), el cual se encuentra en trámites presupuestarios por parte del IMAS, esperando sea ejecutada su construcción en el año 2018.

- **Necesidades de la población:**

Las acciones de trabajo que se realizan se establecen de acuerdo a las necesidades de las personas usuarias, las cuales son identificadas a través de procesos de escucha y observación.

Si bien las acciones que se realizan pueden mejorar, cabe señalar que las mismas responden a la consolidación de etapas y/o proyectos a ejecutar en un corto-mediano plazo.

Lo cual según expresan las personas parte, se encuentra mediado por una visión de trabajo que busca renovar la dignidad de las personas usuarias, es decir devolverles el deseo de soñar, la satisfacción de sus necesidades básicas y la validación de sus derechos (F. Villanueva, comunicación personal, 06 de marzo de 2017).

4. Servicios que brindan:

- Carpa:

Refiere a un espacio que se realiza desde hace aproximadamente 9 años, específicamente desde el 25 de marzo del 2008; posicionándose como una de las principales estrategias de captación de la población en situación de calle en el cantón de Pérez Zeledón. Este servicio se efectúa los días martes, y consiste en la prestación de servicios de almuerzo, escucha, acciones de esparcimiento; semanalmente se atiende un promedio de 40 a 45 personas (F. Monge, comunicación personal, 07 de marzo de 2017).

Según los registros del lugar entre el año 2008 y 2011, se lograron atender un total de 465 personas en situación de calle, oscilando en un rango entre los 26 y 55 años de edad, siempre siendo mayoritariamente hombres. En su mayoría sufren alcoholismo o bien combinan este con otras drogas.

- Casa Escucha:

La segunda estrategia de trabajo realizada por este espacio se denomina Casa Escucha, la cual provee un lugar físico a la población en calle, facilitándoles a través de ella un espacio donde se promueven hábitos de higiene personal, acceso a la salud y seguridad social, alimentación por cinco días en dos tiempos (desayuno y almuerzo), además se les brinda servicios de trabajo social, psicología y terapia ocupacional.

La presente lleva en funcionamiento aproximadamente 3 años, y surge como respuesta a las necesidades planteadas por la población, iniciando en un primer

momento enfocado al aseo personal y posteriormente a la atención profesional (F. Villanueva, comunicación personal, 06 de marzo de 2017).

- **Atención profesional:**

Se cuenta con los servicios profesionales de una Trabajadora Social, una Psicóloga y una Terapeuta Ocupacional, enfocadas estrictamente a la atención de la población usuaria de los servicios que se ofrecen desde esta asociación.

Las profesionales son contratadas por medio de una de las partidas presupuestarias otorgadas por el IMAS, para lo cual deben cumplir con los atestados solicitados, apegarse en sus funciones al modelo de reducción de daño y realizar mensual, trimestral y semestralmente una rendición de cuentas de sus procesos de trabajo.

Desde Trabajo Social se realizan espacios de acompañamiento, escucha, trámite de referencias a centros de desintoxicación e instituciones públicas, reubicación de usuarios (alquiler de habitaciones) y coordinaciones interinstitucionales (L. García, comunicación personal, 06 de marzo de 2017).

La profesional en Psicología realiza talleres con la población enfocados principalmente en temas como autoestima, drogas, familia, valores y comunicación, aunado a ello efectúa atención individual (A. Romero, comunicación personal, 07 de marzo de 2017).

En Terapia Ocupacional se trabaja la parte social y el mejorar y/o mantener las habilidades y destrezas que posean, es un proceso de reconocer las mismas desde la realidad de cada usuario. Así mismo, se trabaja en las actividades de la vida diaria como el aseo personal, alimentación y vestido, las cuales aluden a carencias propias de la situación en la cual se desenvuelven (A. Montenegro, comunicación personal, 07 de marzo de 2017).

Cabe señalar que el espacio cuenta con un Administrador, el cual es contratado por la propia asociación, ejecutando acciones relacionadas a la actualización de los registros, supervisión los planes de trabajo, manejo del presupuesto, control de

voluntarios, uso del vehículo institucional, entre otras (E. Cabrera, comunicación personal, 08 de marzo de 2017). Acciones que, si bien no son de forma directa con la población usuaria, si refiere a una parte importante del funcionamiento interno del espacio.

- **Servicios a corto- mediano plazo:**

Los procesos de trabajo que esperan ser ejecutados a corto-mediano plazo por parte de la asociación responden de forma directa a las etapas establecidas desde su plan de trabajo.

De manera que en el punto actual en el cual se encuentra el lugar, se evidencia la necesidad de contar con un espacio de atención permanente e integral donde se pueda dar continuidad a los procesos iniciados en Casa Escucha, el cual refiere a la construcción del Centro de Atención Integral, es decir un centro dormitorio para personas en situación de calle que durante el trascurso iniciado en los proyectos de Carpa y Casa Escucha hayan evidenciado con hechos el deseo de ser incluidos en un proceso de “rehumanización”.

Aunado a ello se proyecta la ejecución de un modelo denominado Finca Productiva, lugar donde los usuarios puedan realizar actividades agrícolas, resultando productos que a su vez generen ingresos al espacio, por medio de su venta. Dicho proceso anteriormente fue implementado por un periodo de dos años, pero tuvo que cerrar sus puertas debido a problemas presupuestarios y carencia de un espacio físico para dicho fin.

5. Metodologías de intervención:

- **Aplicación Profesional:**

En este espacio la aplicación del modelo de reducción de daños se encuentra relegada al equipo interdisciplinario, quienes generan acciones a fin de dar respuesta a las líneas que se estipulan desde el mismo, de manera que desde Psicología, Trabajo Social y Terapia Ocupacional se gestan espacios de atención a

los usuarios desde Casa Escucha, esto específicamente en medio de los dos tiempos de comida que se les brinda de lunes a viernes entre 9:00am y 12:00md, espacio en el cual se trabaja con los mismos temas de interés.

Se cuenta con un rol de trabajo previamente establecido donde cada una de las profesionales tiene un día asignado. Este tiempo se visualiza como resultado del modelo de reducción de daño, siendo el tiempo que los usuarios permanecen en este espacio un periodo de abstinencia al consumo de drogas (L. García, comunicación personal, 06 de marzo de 2017).

Cabe señalar, que las profesionales que conforman este equipo interdisciplinario, poseen un conocimiento básico de dicho modelo; según se evidencia a partir de las entrevistas realizadas.

6. Población beneficiaria:

- Cobertura Geográfica:

La asociación se ubica en Pérez Zeledón, específicamente en San Isidro centro, si bien se conoce que existe población en calle en otros lugares del cantón, estas no se trasladan a San Isidro por lo que no frecuentan el espacio. La cantidad de usuarios en los servicios es variable.

De forma empírica la asociación ha identificado un aproximado 60 personas en condición de calle, de los cuales solo el 50% se acerca a REDISH. Cabe señalar que la asistencia a ambos espacios (Carpa y Casa Escucha) es de manera voluntaria, por lo que a la fecha no existe una estrategia de captación de la población, sino que a diferencia de ello se busca que, por medio de la proyección comunal del lugar, la población conozca del mismo y así se logre acercar.

No obstante, durante el mes de abril del presente año inicia un plan piloto, a fin de identificar en el escenario cantonal a las personas en condición de calle que no se acercan al espacio, a fin de establecer una relación y así conocer los motivos que median su lejanía con el lugar (F. Villanueva, comunicación personal, 06 de marzo de 2017).

Cabe señalar que el cambio de espacio físico al cual se ven obligados desde la asociación en distintos momentos ha sido clave en la disminución de usuarios, ya que esto representa readecuarse a dinámicas y espacios diferentes.

- **Caracterización de los usuarios:**

En su mayoría son hombres entre 18 y 55 años de edad, oriundos de Pérez Zeledón, con problemáticas sociales asociadas al alcoholismo, drogadicción, enfermedades (VIH/ SIDA) y en situación de calle, marcados por una realidad social, física, emocional y mental muy deteriorada, excluidos en muchos casos por sus familias y comunidades. Las mujeres representan un 10% de la población (REDISH, 2008).

Una variable en común dentro de la población refiere como un antecedente de su condición actual el problema de drogas y desempleo, lo cual repercute en una situación de auto rechazo, generando en estas personas una incapacidad de ver un futuro con esperanza, debido a que son consumidos por su situación, identificándose como personas sin un proyecto de vida.

7. Canales de comunicación:

- **Medios de transferencia:**

La Asociación cuenta con un Reglamento de Trabajo el cual estipula las normas y reglas a seguir por parte del personal, voluntarios y profesionales. A su vez existen reglas de convivencia dentro del espacio direccionadas a la población usuaria de los servicios (E. Cordero, comunicación personal, 07 de marzo de 2017).

Por su parte la Junta Directiva se reúne una vez al mes de forma oficial, y de manera extraordinaria cuando la situación lo amerite, así bien se realiza otra reunión mensual con la profesional representante del IMAS.

El Administrador se reúne semanalmente con el equipo de trabajo interdisciplinario, así como con las personas voluntarias de la asociación, de manera que lo concerniente a dudas y demás situaciones de relevancia son trasladadas a la Junta

Directiva por medio de esta figura (E. Cabrera, comunicación personal, 08 de marzo de 2017).

Las profesionales indican que su acercamiento a la Junta Directiva se da por medio del Administrador, quien se encarga de trasladar consultas y dudas con respecto al trabajo que las profesionales realizan; únicamente en casos aislados se realizan reuniones entre ambas partes, o bien para la presentación de informes.

Se indica que por parte del personal se tratan de realizar reuniones periódicas con las personas voluntarias (principalmente estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Libre de Costa Rica) como forma de inducción y seguimiento del proceso, no obstante, la sobrecarga de labores no permite muchas veces su realización dejando descubierta una arista importante en el funcionamiento del espacio (L. García, comunicación personal, 06 de marzo de 2017).

- **Funcionamiento interno:**

Sistema compuesto por siete miembros a saber: Presidenta, Vicepresidenta, Secretaria, Tesorero, Vocal 1 y 2, Fiscal, nombrados en Asamblea General Ordinaria.

La asociación funciona con recursos donados por Asociados por medio de cuotas voluntarias o en especies. También cooperan comercios locales y grupos religiosos; recursos obtenidos por medio de dicha Junta Directiva (E. Obando, comunicación personal, 07 de marzo de 2017).

Se cuenta con personas voluntarias que ayudan en lavandería, cocina y limpieza, sumado al aporte de estudiantes de diferentes carreras universitarias. Prevalece un grupo de estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Libre de Costa Rica, quienes realizan sus diferentes prácticas profesionales desde el espacio.

b) Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle.

1. Contexto:

- Antecedentes de la asociación:

En el año 2004, la Dirección de la Fuerza Pública de Limón al mando del señor Neftalí Rojas mostró preocupación por el tema de la “indigencia”, motivo por el cual se inicia un proceso de convocatoria que resulta en la ejecución de reuniones periódicas con la participación de aproximadamente quince actores sociales de diferentes instituciones públicas y organizaciones privadas del cantón; dicha iniciativa se ve aplacada ante el traslado del señor Rojas a la capital.

No obstante, en el año 2005 la Municipalidad de Limón por medio de su consejo municipal declara la “problemática de indigencia” como de interés municipal.

Pero es hasta el año 2008 cuando se retoma la iniciativa, bajo la dirección de dos regidoras de la Municipalidad de Limón quienes asumieron la coordinación del trabajo con la población en calle, conformándose en este punto la primera *Comisión Mixta de Ayuda Integral a la Persona en estado de Indigencia del Cantón de Limón (COMAIL)*. Su objetivo, mejorar la calidad de vida de las personas en condición de calle, por medio de la articulación de distintos actores sociales como: Ministerio de Salud, Fuerza Pública, CCSS, Ministerio de Justicia y Municipalidad de Limón (F. Zúñiga, comunicación personal, 10 de junio de 2017).

En el año 2010 la COMAIL desarrolla un plan de trabajo con el propósito de ofrecerle un mayor bienestar a la población y buscar que la misma recupere la confianza en sí mismos, de tal forma que esto propicie la toma de decisiones positivas que promuevan un cambio en su estilo de vida; para lo cual establecieron como actividades por realizar: eventos masivos como ferias de la salud para atender la detección y prevención de enfermedades de transmisión sexual (ETS), la documentación mediante la cedula de las personas, cruzada de fe y esperanza con el objetivo de realizar internamientos en centros de rehabilitación, espacios de alimentación, realización de actividades festivas (navidad, entre otras), entre otras.

A su vez como estrategias de atención integral se establece la elaboración de un diagnóstico situacional, determinar redes de apoyo, incentivar la estabilidad y fortalecimiento de la COMAIL, ejecutar actividades de prevención y promoción de la salud y la construcción de un centro de atención integral.

En este mismo periodo se concreta el curso de "metodología innovadora en el desarrollo comunitario", el cual brinda las herramientas básicas para trabajar con la población en calle.

- **Génesis de la asociación:**

De forma paralela a la conformación de la COMAIL, en el año 2008 se realiza una convocatoria en donde se reúnen líderes comunales del cantón central de Limón, así como representantes de instituciones de gobierno, de iglesias, de la Municipalidad de Limón y otros actores tanto de la sociedad civil, como líderes interesados en el tema de la población habitante de calle (F. Zúñiga, comunicación personal, 10 de junio de 2017).

En ese momento los acuerdos e intenciones no prosperaron y conforme se requería unificar criterios y concretar las acciones el grupo se desintegraba, quedando al cabo de un año un pequeño grupo asistido por funcionarias del IMAS y el liderazgo de dos regidoras municipales (las mismas personas que lideraban COMAIL).

Por lo que a lo interno de la COMAIL, se empieza a organizar un grupo de personas para la atención de la población en situación de calle y es en el año 2011 cuando se logran inscribir como Institución de Bienestar Social ante el IMAS bajo el nombre Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle.

A la fecha y por medio del trabajo conjunto entre la COMAIL y la Asociación se ha logrado en términos generales dar seguimiento a las personas internadas en los centros de Hogar Crea producto de una cruzada de Fe y Esperanza, organización de ferias de la salud, donde se han identificado patologías como gonorrea, sífilis, inflamaciones pélvicas y casos sospechosos de VIH. La mayoría de acciones en coordinación con la Iglesia Getsemaní, Fuerza Pública, Ministerio de Salud,

Hogares Crea, CCSS, entre otros (F. Zúñiga, comunicación personal, 10 de junio de 2017).

Cabe señalar que actualmente la asociación no cuenta con infraestructura propia en donde se brinde algún tipo de servicio, sino que mediante la suma de esfuerzos e intenciones de los mismos se planifican, programan y ejecutan acciones directas y estratégicas en la atención de las diferentes áreas.

No obstante, es de suma importancia hacer hincapié en el hecho de que la Municipalidad de Limón posee un “Centro Integral para personas en situación de Indigencia”, ubicado en Cieneguita, el cual a la fecha es administrado por la misma instancia, siendo facilitado a diversos grupos para dar alimentación a la población, esto de forma esporádica.

La Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle ha mantenido conversaciones con la actual administración del espacio, a fin de concretar una concesión del mismo y así otorgar a la población un servicio continuo y sostenido, sin embargo, a la fecha no se ha logrado ningún tipo de acuerdo por lo que únicamente este grupo está haciendo uso del lugar los días lunes en horas de la tarde, así como para la ejecución de algunas Carpas mensuales (F. Zúñiga, comunicación personal, 10 de junio de 2017).

Pese a ello, la articulación interinstitucional ha sido determinante para esta asociación, de manera que a continuación se desagregan las alianzas de trabajo que han podido entablar a través de los años.

Tabla 9: Alianzas de trabajo.

Hogar CREA	Posibilidad de internamiento a personas en situación calle, preparación de alimentos a distribuir en las diferentes actividades, así como actividades educativas dirigidas a la población.
Registro Civil	Servicio de cedulaación para la población que por extravío u otros motivos relacionados con su condición, carece de cédula de identidad.
Grupos religiosos	Se cuenta con la participación de un aproximado de 20 personas, quienes colaboran con las actividades de la carpa ejecutadas cada mes. Además se realizan acciones conjuntas con la Iglesia Católica, donde se ejecutan actividades todos los sábados.
Ministerio de Salud	Se cuenta con la participación de un representante del Área Rectora de Salud de Limón, además las reuniones correspondientes a la Red y a la Asociación se realizan en las instalaciones de esta institución.
C.C.S.S.	Servicios de atención médica, coordinación de apoyo asistencial como laboratorios, entre otros.
IMAS	Esta institución certificó a la asociación a partir del 30 de abril del 2013, lo cual permitió la formulación de proyectos y su financiamiento en beneficio del desarrollo del trabajo con la población, fortaleciendo los planes de capacitación.
Fuerza Pública	Se cuenta con el acompañamiento de al menos dos oficiales de la Fuerza Pública, quienes realizan vigilancia continua durante las actividades de la carpa.

JAPDEVA

Facilita el uso del polideportivo para la realización de las actividades, donde se atiende un promedio de 100 personas.

**Hogar Salvando
al Alcohólico**

Anuencia para internamientos tanto para hombres como para mujeres habitantes en calle.

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida por medio de entrevistas.

Si bien las alianzas de trabajo han sido oportunas e importante para la ejecución de acciones por parte de la Asociación, estas deben ser fortalecidas y a la vez realizar una constante revisión de las mismas a fin de mejorar los procesos, a la fecha las personas parte del grupo logran identificar como necesario el concretar una mayor y fuerte alianza con el IAFA, así como con la Municipalidad de Limón, comprendiendo que ambas instancias son determinantes a la hora del trabajo con esta población específica.

2. Conformación/ consolidación de la asociación:

- Articulación IMAS- Asociación:

La misma resulta del interés demostrado por la Presidenta de la Asociación, quien al conocer que el IMAS ya se encontraba en la provincia intentando consolidar un “centro comedor”, coordina a fin de iniciar procesos de capacitación y organización entre ambos entes, especialmente en lo referente a las acciones correspondientes para optar por el financiamiento.

Es así como entre el año 2011 y 2013 se realizan procesos de capacitación liderados por el IMAS, a quienes se encontraban interesados en trabajar con esta población, esto con el objetivo de consolidar el grupo, extender los conocimientos sobre el tema y preparar a los mismos para la entrega de presupuesto; el mismo es otorgado por primera vez en el segundo semestre del año 2013.

Esta alianza dio paso al inicio del proyecto denominado "Apoyo asistencial y de promoción para el mejoramiento de la calidad de vida del hermano limonense en situación de calle", esto principalmente mediante el dispositivo Carpa, actividad a través de la cual se brinda atención a la población del cantón central de Limón. (Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle, 2013).

Según se indica por parte de los miembros de la Junta Directiva, el subsidio otorgado por el IMAS ha facilitado los procesos de gestión por parte del grupo y por ende la atención a la población; ello aunado al compromiso de las personas parte del mismo.

Previo al establecimiento de esta articulación, se trabajaba por medio de donaciones, sumado a la realización de rifas, bingos y demás actividades, a fin de sufragar los gastos propios de la atención a los usuarios. No obstante, en la actualidad de igual forma se realizan dichas actividades, con el objetivo de contar con un presupuesto propio, utilizado en su mayoría durante el periodo en el cual el IMAS recorta el presupuesto (entre cada uno de los convenios) (H. Arce, comunicación personal, 22 de mayo de 2017).

- **Limitaciones del espacio:**

La principal limitación que denota la Junta Directiva se direcciona a la carencia de un espacio físico propio, esto debido a que se coapta la ejecución de actividades y por ende la oferta de servicios a los usuarios.

A su vez, se ha identificado una “poca respuesta por parte de la población usuaria”, con respecto al ingreso a Centros de Rehabilitación, lo cual limita la labor que se realiza; por lo que se posiciona la necesidad de que la Junta Directiva logre ser más consecutiva en las actividades que se efectúan con la población. Sumado a esto se identifica la carencia de centros de rehabilitación en el casco central de Limón, obligando al grupo a desplazarse a sectores alejados a la hora de efectuar un internamiento (K. Kelly, comunicación personal, 23 de mayo de 2017).

3. Objetivos de Trabajo:

- **Líneas de acción:**

La Asociación Pro Ayuda la Hermano Limonense en Situación de Calle, posiciona dentro de sus líneas de acción, los siguientes objetivos a saber:

Tabla 10: Objetivos de la asociación.

Objetivo General	Objetivos Específicos
- Contribuir en el mejoramiento integral de la calidad de vida de las personas limonenses en situación de calle, contemplando aspectos de higiene personal y alimentación, mediante la construcción, equipamiento y operación de un centro comedor, en	1. Brindar servicio de comidas calientes durante periodos diurnos estableciendo horarios adecuados que faciliten el manejo de la población objetiva.
	2. Promover en cada una de las personas que asistan a los servicios brindados, conciencia de estima, valor y por lo tanto expectativa de cambio.

<p>el cual reciba atención en las áreas de higiene, salud y área social.</p>	<p>3. Impartir charlas, consejerías con un énfasis en el rescate de valores y la persona misma, motivando en ellos el dar pasos decisivos en los procesos de recuperación en centros de rehabilitación.</p>
	<p>4. Establecer lazos de conexión con aquellas entidades privadas, de gobierno y grupos organizados con proyección en el área social y con acciones específicas en la recuperación de los hermanos en situación de calle.</p>
	<p>5. Sensibilizar a la población en general de nuestra comunidad sobre el tema, utilizando los medios de comunicación (radio, televisión, panfletos y otros).</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de revisión documental.²

Se establece para su ejecución y operacionalización los siguientes fines:

1. Ofrecer apoyos de tipo asistencial y promoción a personas adultas de ambos sexos mayores de edad de la provincia de Limón con o sin problemas de adicción.
2. Participar activamente en la red de atención para las personas en situación de calle de la provincia de Limón con el fin de aunar esfuerzos y recursos a beneficio de esta población.
3. Motivar a las personas con problemática de adicción por medio de charlas y consejería para que continúe su proceso de recuperación en un centro de rehabilitación o en otras alternativas comunitarias como AA o NA.

² Revisión de documentos de diferente índole.

4. Establecer mecanismos y procedimientos para dar seguimiento a las personas que egresan del proceso de atención primaria con el fin de valorar los resultados de los apoyos brindados a esta población.
5. Mantener informada y participar a la comunidad limonense del proyecto que desarrolla la asociación para que la provincia se identifique con el mismo y lo asuma como propio. (Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle, 2015).

Se mide el impacto de las mismas a través de las siguientes metas:

1. Aplicar instrumentos que permitan llevar control de la población que asiste al servicio brindado cada semana y de la misma manera levantar un censo que pueda servir como base de datos.
2. Establecer una programación de actividades a realizar con la población, en donde se brinde los siguientes servicios: higiene personal, atención médica, cambio de ropa y corte de cabello, cedulação, espacios de acercamiento a través del acompañamiento y escucha, traslados a diferentes centros de rehabilitación y alimentación. (Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle, 2015).

- **Necesidades de la población:**

Las acciones de trabajo establecidas por la Junta Directiva y en favor de la población en situación de calle, se considera según los mismos, responden a las necesidades expresadas por parte de la población.

Un ejemplo de ello son algunos casos exitosos donde se ha logrado la reinserción de algunos usuarios a sus familias o bien a la sociedad, como resultado de los procesos de trabajo realizados con ellos de forma previa.

No obstante, desde la asociación se considera que las acciones que se ejecutan si pueden extenderse, en tanto los recursos así lo permitan, ya que la carencia de un

espacio físico dificulta la realización de algunos proyectos (L. Zúñiga, comunicación personal, 22 de mayo de 2017).

Quienes conforman el grupo evidencian como un vacío la parte de la reinserción socio-laboral, debido a que es una demanda de la población, pero a la fecha no ha logrado ser subsanada por el grupo.

Sin embargo, dicha asociación se encuentra conforme y satisfecho con las acciones ejecutadas, ya que muchas de estas no fueron imaginadas por parte de los mismos en un inicio, ya que el trabajo se evidencia como un proceso, de manera que el grupo es consciente de que las acciones se deben realizar poco a poco para así lograr impacto en la población (V. Morales, comunicación personal, 22 de mayo de 2017).

4. Servicios que brindan:

- Carpa:

La Asociación en coordinación con la COMAIL ofrece a la población en situación de calle del cantón de Limón, un servicio mensual de Carpa, donde se brinda alimentación, baño, cambio de ropa, atención médica, y consejería, realizada principalmente en el Polideportivo de JAPDEVA y en algunas ocasiones en el edificio municipal destinado a la atención de esta población (F. Zúñiga, comunicación personal, 10 de junio de 2017).

Cabe señalar, que la ejecución de este servicio se efectúa gracias al presupuesto otorgado por el IMAS, así bien con la ayuda de personas voluntarias y diferentes alianzas con las que se cuenta.

- Comidas calientes:

De igual forma la Asociación hace entrega a la población en situación de calle del cantón de Limón, una alimentación por semana, la cual actualmente se realiza en el edificio Municipal los días lunes en horas de la tarde (A. Morgan, comunicación personal, 22 de mayo de 2017).

Se confeccionan un total de 70 comidas calientes que son distribuidas por miembros de la Junta Directiva, quienes al momento de la entrega, levantan una lista de asistencia.

- Talleres:

Refiere a la implementación de proyectos de capacitación enfocados a hombres y mujeres que frecuentan los servicios brindados por la Asociación (Carpa, comidas calientes), esto con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

Cabe señalar que cada uno de los talleres se encuentra enfocado a población femenina o masculina; en los mismos se busca identificar o fortalecer a través de los estos aquellas habilidades y destrezas con las cuales cuentan los usuarios pero han dejado de lado como consecuencia de la situación en la que se encuentran (F. Zúñiga, comunicación personal, 10 de junio de 2017).

De manera que para identificar el espacio y tiempo en el cual se suministran los diferentes servicios que ofrece la Asociación, así como desagregar algunos de ellos, se plasman a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla 11: Servicios que ofrece la asociación.

Alimentación	Se suministran a más de 100 personas en situación de calle una vez por semana y una vez al mes en la Carpa.
Vestuario	Una vez al mes en la Carpa se les entrega ropa, además del paquete con artículos personales a los que se trasladan a un centro de rehabilitación.
Baño	Se les facilita cada mes en la carpa.
Servicios de salud	Se brinda cada mes en la carpa, donde son atendidos por un médico y enfermera quienes llevan un control de las enfermedades de cada usuario.
Área de promoción	Se da orientación, formación espiritual y humana para el cambio (charlas coordinadas con profesionales y jóvenes recuperados).
Otros servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con centros de tratamiento.

- Coordinación con actores sociales para procesos de reinserción socio-laboral.
- Actividades recreativas, actividades lúdicas, espacios de escucha, trámites de cedulaación, trámites de pensiones.

Fuente: Elaboración propia a partir de revisión documental.

5. Metodologías de intervención:

- Aplicación del Modelo de Reducción del Daño:

Dicho modelo es conocido por la mitad de los miembros de la Junta Directa, ya que algunos únicamente expresan conocerlo mientras que otros por su parte, indican estar intentando aplicarlo desde las acciones que se gestan por parte del grupo.

Lo anterior refiere a que, a la fecha, no se tiene certeza de si el modelo es aplicado en algunos de los servicios que se gestan desde la asociación, o bien si el mismo denota un impacto directo en la población meta. (N. Jaubert, comunicación personal, 16 de junio de 2017).

No obstante, desde el IMAS se indica que el grupo en su totalidad cuenta con un bagaje básico del tema, ya que anteriormente han recibido un curso sobre el modelo, así como capacitaciones del mismo por parte de Humanistas, así como por el IMAS propiamente.

6. Población beneficiaria:

- Cobertura geográfica:

En la actualidad la Asociación trabaja principalmente en dos sectores del casco central de la provincia, Limón Centro y Cieneguita, esto por cuanto que en ambos escenarios se identifican un importante número de personas en condición de calle. (Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle, 2014).

Esto no limita que personas oriundas de otros sectores de la provincia se trasladen a cualquiera de estos espacios, a fin de hacer uso de los servicios que desde el grupo se brindan.

- **Caracterización de los usuarios:**

Al primer semestre del año en curso la Asociación tiene enlistados un total de 400 personas en situación de calle en la provincia de Limón, quienes en su mayoría son oriundos del lugar; no obstante un menor grupo refiere a personas extranjeras o bien de otras regiones del país.

Prevalece la población masculina frente a la femenina, los cuales oscilan mayoritariamente en edades entre los 20 y 40 años de edad, sin embargo, de igual forma se identifican algunos adultos mayores entre los usuarios (R. Johnson, comunicación personal, 22 de mayo de 2017).

Es de suma importancia señalar que existe un número considerable de personas con discapacidad, quienes ya se encuentran enlistadas por parte de la Asociación y a través de ésta en coordinación con el CONAPDIS.

En términos generales la población usuaria se encuentra en condiciones muy precarizadas, evidenciando a simple vista un deterioro físico considerable, ello como resultado de su condición, sumado en algunas ocasiones a problemas de adicción.

7. Canales de comunicación:

- **Medios de coordinación:**

Los miembros de la Junta Directa expresan mantener una comunicación permanente, para la cual cuentan con los siguientes medios:

- Reuniones de Junta Directiva: Se realizan de forma mensual en las instalaciones del Ministerio de Salud; si es necesario se programan reuniones extraordinarias.
- Reuniones con funcionarias de IMAS: Se efectúan una vez al mes, donde se abordan temas de interés, así como se realizan procesos de capacitación.

- Medio electrónicos: Se utilizan medios como el correo electrónico, así como un grupo de WhatsApp donde se recuerda de actividades y se coordinan asuntos varios (F. Zúñiga, comunicación personal, 10 de junio de 2017).
- **Funcionamiento interno:**

La Junta Directiva se encuentra conformada por ocho miembros, a saber: Presidenta, Vicepresidente, Secretaria, Tesorera, Fiscal y Vocal I, II y III, electos en Asamblea General Ordinaria.

La Asociación funciona con recursos otorgados por el IMAS, así como con el apoyo de voluntarios y a través de alianzas. De igual forma se realizan actividades como rifas y bingos para así contar con un presupuesto propio (K. Kelly, comunicación personal, 23 de mayo de 2017).

c) Asociación para el Rescate de la Población en Situación de Calle de Turrialba (ARPOCATU).

1. Contexto:

- Antecedentes de la asociación:

En el año 1998, surge el Proyecto San Vicente de Paul, con la finalidad de asistir a personas en situación de calle del cantón; integrado por feligreses de la parroquia de San Buenaventura de Turrialba, quienes deciden solidarizarse con aquellas personas que se encuentran en una situación vulnerable y han sido discriminados por la sociedad.

Con el tiempo, esta agrupación se constituyó en una Asociación de Bienestar Social recibiendo apoyo económico del IMAS, ofreciendo hasta el año 2008 servicios de alimentación, baño y cuidado personal a este sector de la población. En el año 2009, el servicio se interrumpe y la agrupación decide desligarse del Instituto Mixto de Ayuda Social y con ello del presupuesto que dicha entidad les otorgaba.

Actualmente este grupo continúa ofreciendo el servicio a la población con sus propios medios.

De forma paralela a lo antes citado las funcionarias del IMAS que ya se encontraban en el cantón, promueven la conformación de una organización interinstitucional que trabaje por mejorar las condiciones de vida de la población en situación de calle, por lo que en junio del 2008 se realiza una convocatoria por parte de la Municipalidad de Turrialba a representantes de diferentes instituciones, con el fin de conformar una Comisión que trabaje en la atención de dicha problemática.

Es así como en el año 2009 se conforma la Comisión Mixta de Atención a la Indigencia de Turrialba (COMAITU), integrada por el IMAS, Municipalidad, CNREE ahora llamado CONAPDIS, Hogar Salvando al Alcohólico, Hogar CREA, Ministerio de Salud, Iglesia Adoración y Misión, Iglesia Asambleas de Dios, entre otros.

El objetivo de dicha comisión se enmarca en el abordaje de los determinantes de la condición de los habitantes en calle del cantón de Turrialba, con el fin de mejorar sus condiciones de vida, así como el establecimiento de alianzas estratégicas para la atención de dicha población (M. Fallas, comunicación personal, 06 de julio de 2017).

Lo antes descrito, con el propósito de contar con una comunidad sensibilizada, un Gobierno Local comprometido, una COMAITU consolidada y fortalecida y principalmente personas en situación de calle capacitadas en el conocimiento de sus derechos .

- Génesis de la asociación:

Al contar con una Comisión Interinstitucional para la atención de esta población, se trabaja de forma simultánea con los miembros de COMAITU así como con un grupo de personas voluntarias con quienes se realizan capacitaciones a cargo de la Fundación Humanitas y el IMAS con respecto a la estrategia de reducción del daño; espacio donde se acuerda iniciar el trabajo por medio de la implementación de la estrategia denominada Carpa.

Para ese momento algunas de las personas voluntarias que participaban en procesos de capacitación, ya daban un servicio de alimentación a la población en situación de calle, ello desde una iniciativa a nivel religioso.

De forma posterior a las primeras Carpas realizadas, se identifica la necesidad de contar con recursos económicos que faciliten la prestación de servicios a esta población, por lo que el 17 de mayo del año 2011 se realizó una convocatoria abierta a la comunidad y a actores sociales claves, con el fin de constituir una Asociación por medio de la cual se pudieran obtener recursos estatales (S. Centeno, comunicación personal, 02 de julio de 2017).

De dicho espacio se conforma este día la *Asociación para el Rescate de la Población en Situación de Calle de Turrialba (ARPOCATU)*, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de esta población a través del fortalecimiento de cada uno de los usuarios, de su entorno familiar, comunitario e institucional. A finales del año 2013, se le gira por primera vez a la asociación un monto por parte del IMAS para costo de atención y equipo básico (M. Fallas, comunicación personal. 06 de julio de 2017).

Tabla 12: Alianzas de trabajo de la asociación.

Área de Salud	Trámite de aseguramiento por el Estado y trámite de control prenatal.
Hospital William Allen	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Emergencias: atención médica. - Servicio de Trabajo Social: atención de casos. - Comité de VIH-SIDA: coordinación para tratamientos e internamientos.
Cruz Roja	Traslado de usuarios a centros médicos.
Sucursal de la CCSS	Trámites de pensión.
Ministerio de Educación Pública	Educación no formal para adultos y educación secundaria nocturna.
Instituto Nacional de Aprendizaje	Procesos de capacitación.
Fuerza Pública	Coordinación de casos.
Ministerio de Salud	Seguimiento a planes y proyectos, ente articulador.

Patronato Nacional de la Infancia	Coordinación de casos.
Registro Civil	Trámites de cedulación (en caso de extravío de documento o inexistencia del mismo por diversas razones).
Consejo Nacional de Personas con Discapacidad.	Coordinación de casos.
Municipalidad de Turrialba	Miembro activo de COMAITU.
Otras alianzas	Empresa privada, iglesias evangélicas, organizaciones civiles, Hogar Crea, Hogar Salvando al Alcohólico, Grupo de Narcóticos Anónimos, Grupos de Alcohólicos Anónimos.

Fuente: Elaboración propia a partir de revisión documental.

Desde ARPOCATU y COMAITU se visualiza el importante número de alianzas con las que se cuenta no solo como un logro a nivel de la articulación interinstitucional, sino a su vez como una forma donde se denota la sensibilización que existe en la comunidad a la hora de la atención a esta población.

2. Conformación/ consolidación de la asociación:

- Grupo de trabajo:

El establecimiento de un grupo de trabajo constante que conforma la Junta Directiva de la asociación, según quienes actualmente la integran, ha sido difícil, ya que han debido sobrepasar situaciones complejas, diferencias entre sus miembros, falta de compromiso y demás aristas que de una u otra forma han dificultado el proceso de trabajo (N. Jaubert, comunicación personal, 06 de julio de 2017).

Sumado a ello se contempla el hecho de que quienes son parte del grupo se dedican a ello de forma voluntaria, por lo que además de dichas responsabilidades también realizan otras labores que limitan la disponibilidad de tiempo para las acciones propias del grupo.

No obstante, si bien la Junta Directiva en pleno considera que este eje ha sido un eslabón débil durante su proceso de consolidación como asociación, retoman que aún con dichas deficiencias el cumplimiento de los objetivos de trabajo con la población en situación de calle siempre se han logrado cumplir, visualizando con ello el compromiso de algunas de estas personas con la población usuaria (M. Fallas, comunicación personal, 06 de julio de 2017).

- Fortalezas y limitaciones:

La asociación por medio del trabajo continuo con la población en situación de calle del cantón, ha logrado una importante empatía con las personas usuarias lo cual ha permitido la identificación de situaciones de “alarma”, dando respuesta oportuna a las mismas, así bien se cuenta con una importante articulación para el ingreso a centros de rehabilitación, agilizando con ello dichos procesos.

Con el pasar de los años la realización de este trabajo con dicho sector de la población, evidencia un claro reconocimiento por parte de la comunidad del trabajo que dicho grupo realiza, legitimando las acciones y servicios que se brindan. Las estrategias de recolección de fondos han sido de igual forma constantes y oportunas

para la cancelación de servicios y demás gastos que debe sufragar el grupo (S. Centeno, comunicación personal, 02 de julio de 2017).

La consolidación de la COMAITU ha sido un baluarte importante en esta asociación, ya que gracias a la misma se ha logrado otorgar a la población meta una atención integral a sus diferentes necesidades.

No obstante, como el mismo grupo lo indica una debilidad ha sido la falta de constancia de los miembros de la Junta Directiva, debido a que no todas las personas tienen el mismo nivel de compromiso con la población, lo cual en cierta medida limita las acciones y procesos que se pueden realizar con la población usuaria (M. Barboza, comunicación personal, 07 de julio de 2017).

3. Objetivos de Trabajo:

- Líneas de acción:

La Asociación para el Rescate de la Población en Situación de Calle de Turrialba, posiciona dentro de sus líneas de acción, los siguientes objetivos a saber:

Tabla 13: Objetivos de la asociación.

<i>Objetivo General</i>	<i>Objetivos Específicos</i>
Crear estrategias de atención integral para las personas en situación de calle en el cantón de Turrialba, con el propósito de mejorar su calidad de vida.	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir la problemática y situación de las personas en situación de calle en el cantón de Turrialba, a través de diferentes medios de comunicación. - Dar seguimiento a la Carpa en el distrito central de Turrialba, ofreciendo alimentación, un espacio de escucha, de aceptación y confianza, entre los usuarios y operadores y promover así el mejoramiento de la autoestima que pueda incidir en la adecuada toma de decisiones que realizan.

- Generar procesos de construcción de redes en el ámbito familiar, comunal e institucional para la atención y el acompañamiento a personas en situación de calle en el cantón de Turrialba.

- Apoyar a la población en situación de calle en los procesos de internamiento en centros de recuperación y/o búsqueda de alternativas de reinserción social-laboral.

Fuente: Elaboración propia a partir de revisión documental.

Se establece para su ejecución y operacionalización los siguientes fines:

1. Fomentar la investigación social sobre la problemática de las personas en situación de calle, sus implicaciones a nivel personal, familiar, institucional y la sociedad en general.
2. Fomentar la capacitación y mejoramiento en el área psicosocial de estas personas para mejorar su calidad de vida.
3. Desarrollar habilidades y destrezas en las personas en situación de calle en el cantón de Turrialba, que les permita generar sus propias iniciativas de reinserción socio-laboral.
4. Generar de forma permanente conocimiento sobre la problemática que viven las poblaciones en situación de calle en el cantón de Turrialba (ARPOCATU, 2014).

- **Cumplimiento de objetivos:**

Actualmente quienes conforman la Junta Directiva de la Asociación consideran que el trabajo realizado con la población usuaria, así como los servicios que se brindan responden a las necesidades que dicha población demanda, ya que a la fecha se logra suplir la mayoría de necesidades básicas que estas personas requieren (E. Brenes, comunicación personal, 20 de junio de 2017).

No obstante, el grupo es claro en que aún tienen deudas con la población, ello en el sentido de que no se cuenta con un espacio donde la misma pueda pernoctar, siendo una de las principales demandas de la población, así mismo aún no se cuenta con algún tipo de alojamiento para las personas que egresan de algún centro de rehabilitación, dejando a las personas vulnerables durante su proceso de reinserción social.

Pese a ello el grupo ha logrado ir expandiendo sus servicios de forma paulatina, teniendo a la fecha subsanada ciertas necesidades de peso de la población usuaria.

4. Servicios que brindan:

- Carpa:

El domingo 4 de octubre del año 2009 se inicia en el sector conocido como "las palmeras", en el centro de la ciudad de Turrialba, la primera Carpa. Desde esa fecha y hasta el momento el servicio se ha brindado de forma ininterrumpida todos los domingos a las cuatro de la tarde, siendo aproximadamente un total de más de 400 Carpas realizadas (M. Fallas, comunicación personal, 06 de julio de 2017).

Inicialmente la alimentación que se brindó era asumida por la Iglesia Centro Cristiano de Adoración y Misión; en la actualidad se cuenta con grupos de voluntarios responsables de la alimentación que se ofrece, para ello se posee un rol anual, a partir del cual se asigna a cada grupo una fecha específica para sumir el servicio (S. Centeno, comunicación personal, 02 de julio de 2017).

Sumado a ello se cuenta con un grupo de la Iglesia Ministerio Uno, quienes en coordinación con la asociación brindan el servicio de alimentación los días miércoles, esto con el objetivo de ampliar la oferta de este servicio a la población.

- **Celebraciones de fechas especiales:**

La Asociación en coordinación con voluntarios, realizan durante el año diversas celebraciones de actividades especiales como: Festejo del día de la madre y día del padre, festividad de navidad y fin de año.

Principalmente en la celebración de navidad se les ofrece el servicio de baño, por ello la actividad siempre se ha realizado en lugares donde faciliten y dispongan de baños, así mismo se ofrece el servicio de peluquería y se otorga ropa nueva a cada uno de los usuarios, esto gracias al subsidio que otorga el IMAS para la atención de esta población (M. Fallas, comunicación personal, 06 de julio de 2017).

- **Otros servicios:**

Actualmente la asociación ha logrado expandir los servicios que ofrece a la población usuaria, entre los que se encuentran:

1. Trámite de seguro por el Estado: aproximadamente 24 en los últimos años.
2. Trámite de control prenatal: 6 personas durante 3 años.
3. Jornadas de vacunación: se han realizado apropiadamente 5 jornadas.
4. Exámenes de laboratorio; un promedio de 22 exámenes de laboratorio en cada jornada de vacunación.
5. Consulta médica privada: cerca de 10 personas por año.
6. Consulta odontológica privada: alrededor de 10 personas por año.
7. Servicio de funerales: 20 servicios funerarios.
8. Coordinación para el control de adicciones: cerca de 20 personas por año.
9. Referencias a centros de rehabilitación, hospitales y hogares de ancianos: 20 personas cada año.
10. Traslado a centros de rehabilitación, hospitales y hogares de ancianos: cerca de 8 traslados por año, según las necesidades de la población.
11. Escucha social: cada domingo durante la carpa (M. Fallas, comunicación personal, 06 de julio de 2017).

Lo antes descrito con el objetivo de ofrecer una atención integral a la población usuaria de los servicios que se prestan desde la asociación.

5. Metodologías de intervención:

- Aplicación del Modelo de Reducción del Daño:

El total de miembros de la Junta Directiva de la asociación conoce acerca de dicho modelo, ello debido a que fueron parte de un grupo de personas que llevaron el curso denominado “metodología innovadora” facilitado por el IMAS, donde se brindó una capacitación del tema y se trabajó generalidades importantes del mismo.

Por lo que el conocimiento de este es claro y por ende su aplicación se direcciona hacia los servicios que desde el grupo se brinda a la población en situación de calle del cantón central de Turrialba.

Sumado a ello se indica que estas personas han sido continuamente capacitadas por el IMAS en la temática, lo cual ha clarificado el tema y desvanecido interrogantes importantes sobre el mismo.

6. Población beneficiaria:

- Datos estadísticos de la población:

Para el segundo semestre del año 2016, la asociación cuenta con un registro de un total de 62 personas en situación de calle, de las cuales 51 son hombres y 11 mujeres, representando porcentualmente en un 82.25% y un 17.74% respectivamente.

Con respecto a la nacionalidad de la población usuaria de los servicios, se desprende:

Tabla 14: Nacionalidad de la población usuaria.

Nacionalidad	Absolutos	Porcentaje
Costarricense	45	72.6
Nicaragüense	16	25.8
Salvadoreño	1	1.6
TOTAL	62	100

Fuente: Informe estadístico- Datos básicos de la Población en Situación de Calle del cantón de Turrialba.

Contrario al imaginario social que existe en torno a la población, se desprende que el 72.6% de esta población son costarricenses y sólo el 27.4% son extranjeros, en su mayoría nicaragüenses.

En cuanto a la edad de dicho grupo poblacional, el 77% de la población se ubica en un rango entre los 15-64 años de edad, siendo parte de la Población Económicamente Activa. Sin embargo, por su condición de vida, ninguno ejerce una actividad económica permanente.

Referente al consumo de algún tipo de droga, se desprende:

Tabla 15: Tipo de consumo de drogas por la población usuaria.

Tipo de Droga que consume	Absolutos	Porcentaje
Alcohol	6	9.6
Cemento	1	1.6
De todo (piedra-alcohol)	51	82.2
No consumen	4	6.4

Fuente: Informe estadístico- Datos básicos de la Población en Situación de Calle del cantón de Turrialba.

Es decir, que el 93% de esta población consume algún tipo de droga, situación que agrava aún más las deficientes condiciones de vida. Solamente un 6.4% no consumen ningún tipo de droga.

Con respecto al incremento o disminución de la población en situación de calle del cantón, se desprende el siguiente cuadro:

Tabla 16: Población usuaria entre los años 2013- 2016.

Año	Absolutos
2013	45
2014	80
2015	68
2016	62

Fuente: Informe estadístico- Datos básicos de la Población en Situación de Calle del cantón de Turrialba.

Donde se observa una reducción de la población durante los últimos años; algunos factores que pueden haber influido en este comportamiento podrían ser los siguientes:

- Aumento del número de muertes ocurridas.
- Población que se ha incorporado con sus familias y trabajo.
- Población que se encuentra privada de libertad.
- Población que se encuentra en centros de rehabilitación.

Finalmente, con referencia a la mortalidad que presenta esta población, se puede hablar de que el 66% de los fallecidos (2) fueron varones y un 33% (1) fue del sexo femenino; por lo que la tasa de mortalidad para esta población para el año 2016 fue de 48.3%.

7. Canales de comunicación:

- Medios de coordinación:

Las personas miembros de la Junta Directiva consideran que la comunicación entre los mismos es directa, oportuna y constante, ya que la misma permite la coordinación de acciones y proyectos por realizar.

Esta se realiza principalmente por medio de las reuniones mensuales que sostienen como grupo, así como reuniones extraordinarias si se requiere. A su vez, cuentan con una programación mensual de reuniones con las funcionarias del IMAS.

Sumado a ello dan uso de recursos electrónicos como el WhatsApp, el cual se ha convertido en un medio clave para la coordinación de casos emergentes y demás acciones.

- **Funcionamiento interno:**

La Junta Directiva se encuentra conformada por seis miembros, a saber: Presidenta, Vicepresidente, Secretaria, Tesorero, Fiscal y Vocal I, electos en Asamblea General Ordinaria; actualmente el vocal se encuentra ausente del grupo.

La Asociación funciona con recursos otorgados por el IMAS, así como con el apoyo de voluntarios y a través de alianzas. De igual forma se realizan actividades como rifas y bingos para así contar con un presupuesto propio (M. Fallas, comunicación personal, 06 de julio de 2017).

Capítulo V: Algunas reflexiones en torno al objeto de sistematización.

El presente apartado busca trascender la reconstrucción descriptiva del trabajo realizado, proponiendo una interpretación crítica de la realidad de los espacios estudiados, con el objetivo de extraer aprendizajes que sean de utilidad para la institución. Es decir lograr pasar de lo descriptivo y lo narrativo a lo interpretativo y crítico.

A continuación se desarrollarán tres ejes de análisis: Política social dirigida a personas en situación de calle: ¿asistencia social o asistencialismo?, La gestión del IMAS a través de organizaciones civiles que atienden a personas en situación de calle, y, La sistematización en Trabajo Social; a fin de lograr relacionar la práctica concreta con el contexto, los desafíos vigentes, y demás ejes para así comprender los aspectos relevantes de la experiencia.

5.1 Política social dirigida a personas en situación de calle: ¿asistencia social o asistencialismo?

La Política Social interviene por medio de programas o proyectos, con el fin de modificar o corregir los efectos sociales del sistema económico de mercado, estableciendo ante este panorama, acciones sociales entendidas como “toda actividad consciente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla” (Ander-Egg, 2011), buscando conseguir por medio de la vinculación Estado- sociedad civil, la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía y la satisfacción de las necesidades básicas de la misma.

Si bien, las acciones de asistencia social por sí solas no erradican la pobreza ni las problemáticas sociales, en el presente caso sí se posicionan como un medio para que el Estado asista a quienes se encuentran en una situación de vulnerabilidad, como la del grupo poblacional con la que se trabaja desde las asociaciones.

No obstante, entendiendo que las mismas poseen un carácter asistencial en tanto se direccionan a una cobertura inmediata, haciendo frente a la satisfacción de necesidades básicas como alimentación, abrigo, salud, alojamiento, entre otras. A su vez, poseen también un carácter preventivo, en tanto la no satisfacción de dichas necesidades, puede conducir a la potenciación de otros problemas sociales, derivando a los individuos hacia la agudización y extensión de la problemática social en la que se encuentran (Alayón, 1980).

La cuestión pasa en ¿cómo transformar el asistencialismo en asistencia?, es decir pasar de un carácter de dádiva a una visión de derechos humanos, operando la asistencia social como mediador entre la economía y los efectos y resultados del modelo económico en vigencia.

La asistencia involucra el reconocimiento de los derechos sociales y la mejora en la cobertura de los problemas sociales. Por otra parte, el asistencialismo también involucra dos ideas, pero en la perspectiva contraria: el no reconocimiento (ocultamiento) de los problemas sociales como derechos humanos suprimidos o restringidos y el otorgamiento escaso (lo mínimo posible) para solo atenuar y controlar la conflictividad social que genera la carencia extrema (Dulles, 1991, p.14).

Históricamente ha prevalecido la implementación de un estilo de intervención que se traduce sólo en acciones de emergencia (Alayón, 1980, p.7); por lo que en el presente caso se buscó ahondar cuál de las dos visiones predomina, esto desde la vivencia de los miembros de las organizaciones a partir de su acercamiento a la población, a través de la operacionalización de dicha política.

Como se indicó ambas posturas son disímiles entre sí, ya que aluden a formas de atención diversas, no obstante las mismas pueden confluir entre sí o bien existir una clara postura sobre alguna de las mismas, por lo que se pretende analizar cuál es la postura de quienes se encuentran desde las asociaciones ejecutando las acciones propias de la política con la población meta, así como la postura de quienes fungen como guía desde la institución involucrada, en este caso el IMAS;

comprendiendo en un primer momento el posicionamiento planteado desde la política.

5.1.1 Planteamiento desde la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Abandono y en Situación de Calle 2016-2021.

La política citada plantea como objetivo el “Generar acciones gubernamentales y no gubernamentales articuladas, oportunas, sistemáticas y sostenibles, para la prevención, atención y protección de las personas habitantes de calle y personas en riesgo o en situación de abandono” (Gobierno de Costa Rica, 2016, p.90).

Un eje a partir del cual se implementa dicha política, responde a la protección y el reconocimiento de los derechos de este grupo poblacional, haciendo hincapié en un enfoque de derechos, a partir del cual se

(...) procura construir un orden centrado en la creación de relaciones sociales basadas en el reconocimiento y respeto mutuo y en la transparencia, de modo que la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades, sin excepción alguna, constituya una obligación jurídica y social. (...) buscando construir mecanismos jurídicos y políticos que transformen las instituciones, y consecuentemente la vida social y cotidiana de las personas con base en una nueva ética del desarrollo humano (Guendel citado por Solís, 2003).

De manera que, si bien desde la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Abandono y en Situación de Calle 2016- 2021 se expresa esta postura, es válido cuestionar si la misma logra ser aplicada en la práctica concreta, comprendiendo que en este caso son personas de la sociedad civil quienes se encargan de su ejecución; esto por medio del vínculo Estado- sociedad civil.

5.1.2 Posicionamiento desde las asociaciones.

De forma posterior a la aplicación de los instrumentos, se evidencia que del total de miembros parte de las diferentes asociaciones, existen diversos posicionamientos con respecto a la concepción que existe en torno al tipo de servicios y acciones que brindan a la población en situación de calle.

En este caso se presentan dos posturas, en primer lugar quienes visualizan los servicios que brindan como una “ayuda a los más necesitados”, sea por un designio de carácter religioso o bien por un interés personal, y a su vez quienes denotan los mismos como una forma de validación de los derechos de estas personas.

Del total de estas personas, la mayoría se inclina por la primer postura apostando a una visión de dádiva por los más necesitados, en este caso por la población en situación de calle; en su mayoría movidos por un tema de carácter religioso, como sucedió en Pérez Zeledón y Turrialba, donde dicha influencia fue de peso para la consolidación de cada una de las asociaciones. En el caso de Limón, respondió principalmente a un interés a nivel comunitario, pero siempre bajo la idea de “ayudar” a estas personas.

Ésta concepción de los servicios se ve mediada por quienes integran las asociaciones, comprendiendo que los grupos varían cada dos años, ya que se realiza una Asamblea donde se eligen a diferentes personas para conformarlos, siendo la postulación y participación de las mismas de carácter voluntario.

No obstante, el IMAS como institución responsable de la guía y acompañamiento para ejecución de los servicios, es el encargado de apuntar por transformar dicha postura, ya que desde la Política existe claridad de que estos son otorgados a la población usuaria bajo la idea de una reivindicación de derechos, esto debe ser trasladado a quienes conforman estos grupos, para así lograr que todas las partes posean un mismo ideal y por ende tracen una misma línea hacia el principal objetivo de trabajo planteado desde la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Abandono y en Situación de Calle 2016- 2021.

Cabe señalar, que existe un grupo minoritario de aproximadamente 6 personas de las organizaciones, quienes conocen y validan el tema de los derechos, señalando su importancia y resignificando el valor de los servicios que brindan a la población.

Por lo que, se evidencia que a la fecha, el posicionamiento de trabajo se relega a un carácter personal y no a una visión de grupo; lo cual deja entender que no existe una visión de trabajo en común que articule la acción con la teoría planteada desde la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Abandono y en Situación de Calle 2016- 2021.

Entonces, ¿con qué objetivo se realizan las acciones?, partiendo de que la mayoría de participantes piensa que las mismas se dan bajo un carácter de dádiva, lo planteado desde la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Abandono y en Situación de Calle 2016- 2021 se derrumba, ya que, el ayudar por ayudar no posee un objetivo, es decir no se apunta a ningún tipo de incidencia a largo plazo en la persona.

En este punto se retoma la importancia de fortalecer el valor, significado y posicionamiento a partir del cual se labora en cada uno de los espacios, ya que es necesaria la claridad en la línea de trabajo que se plantea desde la política, para que así quienes asumen el rol de ejecución, lo logren reproducir y por ende la incidencia que se logre sea mayor, es decir que la población usuaria obtenga servicios de calidad enfocados en los postulados de la asistencia social.

5.1.3 Ejercicio profesional desde el IMAS.

El rol de guía, acompañamiento y seguimiento desde el IMAS en este caso se encuentra en manos de una profesional en Trabajo Social, quien a partir de las entrevistas expresa claridad en torno al trabajo desde la postura de la asistencia social. Esto en respuesta de sus propios conocimientos profesionales, así como desde lo planteado en la Política.

No obstante, el mismo no ha logrado ser trasladado a quienes conforman las distintas asociaciones, ya que aristas como: la variabilidad de los grupos, la

versatilidad de quienes lo conforman y la sobrecarga laboral de la profesional, limitan los tiempos de trabajo con las asociaciones, así como la continuidad de los procesos que se llevan con los mismos.

Si bien esto no es excusa para que algunas personas estén trabajando bajo la bandera del asistencialismo, se debe comprender que de igual forma estos son aspectos de peso que dificultan las acciones de trabajo que la profesional realiza.

En tanto, es necesario dejar de lado los obstáculos y apuntar por unificar los distintos criterios, ya que la acción por sí misma no genera un impacto real en la población usuaria, por lo que, si se da paso a un trabajo bajo los postulados de la asistencia social, existirá una mayor comprensión de la importancia de la oferta de servicios que se brindan a la población y a su vez el valor del trabajo que realizan las distintas asociaciones en el marco de la sociedad costarricense.

Lo cual no solo debe ser una preocupación de las y los profesionales en Trabajo Social, sino que debe ser un tema compartido por otras instituciones, quienes de una u otra forma se vean permeadas por dicha realidad.

Esta realidad sumada a la sobrecarga laboral que poseen las profesionales a cargo del programa, no facilita el llevar a cabo procesos de sistematización y evaluación de las acciones a mediano y largo plazo, dejando por fuera acciones que permiten retomar la historia y percepciones de las distintas experiencias en estudio; esto como respuesta a una postura donde la sistematización no se visualiza como algo “rentable”.

5.2 La gestión social del IMAS a través de las organizaciones civiles que atienden a personas en situación de calle.

En los últimos años los Estados han enfrentado una serie de reformas propias de los procesos de modernización en los cuales se ven inmersos. Éstas reformas de índole fiscal, macroeconómico y cambios en el contexto socioeconómico, les obligan a readecuar roles en los ámbitos económicos y sociales con el fin de lograr ser más competitivos en el marco de un mercado globalizado.

En ese contexto se cuestiona el tamaño del Estado, sus funciones, el nivel de burocracia y el costo que ésta representa para mejorar su rol económico y social. En tal sentido, la modernización o reforma del Estado se ha caracterizado básicamente por adecuarse a las restricciones presupuestales, buscar el aumento de la eficiencia del aparato público y adaptarse a los cambios en la economía y en la sociedad (Bobadilla y Barreto, 2000).

Se entiende por tanto que la gestión social exige modelos específicos de organización y gestión, los cuales se orientan por criterios de maximizar la cobertura y minimizar los costos. Cabe recordar que dichos programas y proyectos sociales son, la materialización de la política social es decir, se elaboran con el objetivo de satisfacer las necesidades de la población.

En tanto, aborda el cómo, la manera en que se estructuran los diversos componentes del programa y la dinámica de los actores, funciones y procesos que buscan dar cuenta de las metas de producción e impacto, planteadas.

La gestión social presenta características comunes:

- Todo programa tiene un objetivo (misión) que busca alcanzar con la implementación de una serie de procesos que transforman los insumos en productos para generar impacto.
- Estos procesos se implementan en una estructura social y material.
- La interacción de los miembros de la estructura social genera una particular cultura y clima organizacionales.

- Junto con los procesos, los actores de la estructura cumplen una serie de roles funcionales que permiten articular las acciones para maximizar el logro de los objetivos perseguidos.
- El programa se encuentra inserto en un contexto, con el cual interactúa en mayor o menor grado.
- La interacción de todos los elementos descritos genera un modelo específico de organización y gestión en cada programa social (CEPAL, 1998, p.19).

Pese a ello, Bobadilla y Barreto (2000), señalan que hoy en día se evidencia “la existencia de una renuncia por parte del Estado a la responsabilidad social que tenía sobre los tradicionales servicios o productos que brindaba a través de su transferencia a las empresas, a las ONG y a otras organizaciones civiles” (p.442).

Por lo que, si la gestión social se concibe como la puesta en vigencia, la administración y el seguimiento de las políticas y acciones desarrolladas, y sumado a ello se retoma lo antes planteado por Bobadilla y Barreto (2000), se comprende que en este caso, la misma se encuentra en manos de las organizaciones de Bienestar Social, las cuales resignifican la dignidad humana y los derechos de las personas usuarias de los servicios; posicionando así el desempeño protagónico de los seres humanos en los procesos sociales, económicos y políticos del desarrollo nacional.

La misma se muestra como una forma en la cual el Estado, siendo en este caso protagonizado por el IMAS, direcciona la atención de grupos poblacionales vulnerables a organizaciones civiles, las cuales ponen en marcha la política social, no obstante sin denotar un desligue de la figura estatal, en tanto el IMAS da seguimiento a la política y acciones desarrolladas.

No obstante, es válido ahondar de forma específica en ¿cuál es la relación Estado-sociedad civil, que se encuentra en escena en este momento? Así bien, ¿Cómo es la alianza que ha establecido el IMAS con dichos grupos?

5.2.1 Relación Estado- ONG u Organizaciones Civiles.

Desde hace algunos años las ONG y las organizaciones civiles se han vinculado al trabajo con los sectores más vulnerables; logrando posicionarse dentro de la sociedad con un rol que intenta ser protagónico y orientador en torno a las políticas sociales del país.

Se potencia así un fortalecimiento en la relación entre estos grupos y las instituciones públicas encargadas de la política social; dando pie a la posibilidad de generar un mayor impacto a partir de sus intervenciones con dichos sectores.

Esto debido a que el Estado ha denotado en las alianzas con organizaciones civiles y organizaciones No Gubernamentales, posibles instrumentos de su quehacer, vistas como instancias operativas o ejecutoras de ciertas actividades; validando con ello la experiencia tanto en el trabajo con grupos vulnerables, así como ejecutando actividades de carácter similar.

Éste vínculo se ha establecido bajo una relación de cooperación donde se realiza el trabajo coordinado entre las organizaciones y el Estado, con la oportunidad de crear y fortalecer espacios de diálogo y negociación entre ambos actores.

No obstante, la cuestión está en cómo se ejecuta en la práctica concreta dicha relación, pues desde un marco ideal si la misma se desarrolla en términos igualitarios y de cooperación, la organización es vista como un medio para lograr un objetivo de trabajo, siendo positiva para ambas partes.

Pero si el objetivo de esta relación se realiza bajo la consigna de relegar a la sociedad civil en pleno el papel del Estado, nos encontramos frente a una relación no adecuada ni productiva, ya que estos grupos no poseen el conocimiento y el entendimiento de qué es una política pública, su objetivo, alcances y demás aristas que engloba la puesta en práctica de una política de este tipo.

Es ahí donde se denota importante un tipo de articulación en el cual ambos actores aporten sus conocimientos de acuerdo a sus competencias, ya que en este caso se

encuentra por un lado a los grupos de la sociedad civil quienes poseen todo el conocimiento necesario para el trabajo con la población en situación de calle, y por otro lado al Estado quien cuenta con el bagaje teórico y conocimiento metodológico en la ejecución de programas, proyectos o acciones vinculadas a la política pública y a la política social.

Es necesario ahondar en la alianza que en este caso establece el IMAS como figura del Estado costarricense con dichos grupos civiles, a fin de conocer bajo qué postura se trabaja y con ello validar o no dicha estrategia implementada.

5.2.2 Vinculo IMAS- Organizaciones Civiles.

En este caso el IMAS como institución pública encargada de la política social dirigida a población en situación de calle, identificó en las organizaciones civiles lo antes descrito, estableciendo un vínculo de trabajo importante, donde quienes operacionalizan la misma son dichos grupos, esto bajo la guía y acompañamiento de la Institución.

Pero ¿de qué manera se gestiona la política social a través de estas organizaciones? Y ¿cuál es el papel que cumple el IMAS a través de estos grupos?, son interrogantes necesarias para comprender el proceso de trabajo que se ha venido ejecutando.

En el presente escenario, el IMAS se posiciona como institución proveedora de recursos, los cuales son otorgados de acuerdo a los objetivos planteados en los distintos planes de trabajo; posterior a ello se identifica un rol de guía, acompañamiento y soporte donde la profesional fiscaliza el uso de dichos recursos.

Es decir, que en este caso la Institución no operacionaliza la Política con la población usuaria de forma directa, sino que relega este trabajo a las organizaciones civiles, asumiendo únicamente un rol de seguimiento.

No obstante, establece una directriz de trabajo que refiere a la implementación de una metodología de intervención denominada “Modelo de Reducción del Daño”, el

cual explica de forma general los servicios, modelos de atención y línea bajo la cual se debe laborar desde estos espacios.

Si bien, este documento clarifica el trabajo que se debe realizar, es necesario hacer hincapié en la importancia de trabajar el mismo con cada uno de los grupos, debido a que la comprensión de este debe ser uniforme, en el sentido de que todas y todos los integrantes de las organizaciones comprendan de igual manera los postulados que plantea el modelo, a fin de aplicarlo de la mejor forma posible.

Esto según las entrevistas realizadas alude a una necesidad, ya que a la fecha si bien el documento se conoce por la mayoría de las personas de estos grupos, su comprensión no es clara y por ende se están ejecutando acciones sin ningún tipo de fundamento teórico que respalde los servicios que se brindan.

Pese a ello, existe un trabajo articulado, mediado por una comunicación fluida que permite entrelazar conocimientos de ambos actores; a su vez la metodología de trabajo es positiva en tanto se logre trabajar a profundidad el tema del modelo de reducción de daños con las organizaciones, a fin de trascender la visión filantrópica que engloba las acciones que se gestan desde las asociaciones.

Es decir, se comprende que en este caso el Estado denota en estos grupos un medio para la atención de una problemática social, esto sin desligarse de su papel y con ello aprobar este tipo de estrategias de trabajo, que si bien responde a una reforma a nivel del Estado, no anula la incidencia que puede lograr, ya que es válido recordar que el ámbito político compete a todos los ciudadanos de este país.

5.3 La sistematización en Trabajo Social.

El presente informe responde a un proceso de sistematización, el cual permitió la producción de conocimiento que brinde explicaciones sobre las condiciones que afectan a las personas y esto permita a las mismas ir transformando su realidad.

En el entendido que ésta puede potenciar una comunicación más fluida de los procesos y los resultados de intervención, facilitando confrontar diferentes experiencias, a fin de mejorar los espacios de trabajo.

La sistematización refiere a un proceso que permite recuperar el protagonismo central de las personas que viven la experiencia; ello hace posible que puedan ver sus esfuerzos, logros y limitaciones, siendo un buen referente para avanzar en sus propuestas de desarrollo (Ayllón, 2001, p.8).

Aportando a su vez a la profesión la capacidad de desarrollar procesos de registro, de organización y recuperación sistemática de información; de reflexión crítica sobre la acción cotidiana en la profesión, promoviendo el registro como herramienta para una toma de decisiones informada y fundamentada en los procesos previamente realizados.

Se comprende que el ejercicio de sistematizar es teórico, ya que implica un esfuerzo riguroso para formular categorías, clasificar, ordenar, analizar y sintetizar información, a partir de la cual se puede construir conclusiones y formular pautas para su verificación práctica, es decir, relaciona los procesos inmediatos con su contexto, confrontando el quehacer práctico con los supuestos (Cifuentes, 2010).

Por lo que no sistematizar los procesos, dificulta tener un control de las acciones que se realizan y los resultados que se obtienen de las mismas, lo que a su vez limita la posibilidad de realizar una evaluación sobre los alcances que tiene el programa, proyecto o acción en ejecución.

El no realizar este tipo de acción profesional, responde en muchas ocasiones a una alta demanda de trabajo, donde no se destina tiempo dentro de la jornada laboral

para sistematizar las intervenciones y vivencias profesionales, lo cual provoca que no exista documentación de los alcances históricamente conquistados. Ello sumado a la falta del hábito de cuestionar, registrar y reflexionar de forma crítica y retrospectiva la propia acción profesional.

Si bien su importancia es validada, es necesario ahondar en cómo se plasma la misma en el contexto en estudio, principalmente desde el IMAS como institución responsable de la puesta en práctica de esta Política social.

5.3.1 Sistematización: desde la práctica.

Desde el IMAS la sistematización no figura dentro del plan de trabajo de la profesional, es decir no alude a una asignación desde la institución, ni se evidencia dentro de las acciones por realizar por dicha profesional.

Al preguntar a la profesional sobre esto, indica que reconoce la importancia de realizar este tipo de procesos, no obstante posee una sobrecarga laboral importante que limita su tiempo y por ende la posibilidad de implementar este tipo de acciones.

Siendo esto ratificado por Brenes y Chacón (2009), al expresar que:

- Las condiciones en las que trabajan ciertas instituciones presentan importantes limitaciones en el área de: infraestructura, recursos materiales, financieros y humanos. Esto hace que la intervención con la población sea poco eficaz, desarticulada, discontinua y desarrollada de forma precaria.
- Existe carencia tanto de planificación del trabajo a lo interno de las instituciones así como de coordinaciones con otras instancias que trabajan en el tema, lo que ocasiona, multiplicidad de funciones y agotamiento de recursos.

Esto evidencia como es el mismo sistema de trabajo y contexto en el cual se encuentra inmersa el o la profesional, el que limita la posibilidad de ejecutar este tipo de trabajos, siendo esto negativo no solo para el área de atención en la cual

labora, sino principalmente para la población usuaria de los servicios que se brindan a través de las organizaciones.

Por lo que, actualmente se realizan acciones que no son registradas en su totalidad, por lo que se desconoce su impacto, incidencia y beneficios de los procesos que se realizan; de manera que bajo este panorama realizar una toma de decisiones con respecto a la aplicación de mejoras o bien la continuidad de los procesos, se ejecutaría sin ninguna base, ya que no se posee ningún otro registro de la incidencia de las acciones realizadas.

Actualmente, el único registro que posee el IMAS en cuanto al tipo de servicios que brindan las distintas organizaciones, alude a una serie de informes presentado por cada uno de los grupos, los cuales si bien expresan el trabajo que se realiza y cuantifican las acciones que se ejecutan, estos no son sometidos a un proceso de sistematización por lo que culminan archivados y convirtiéndose así en un proceso burocrático- administrativo.

Para lograr conocer todas las aristas que han englobado el trabajo desde los tres espacios seleccionados, fue necesario ahondar en archivos y aplicar entrevistas a los principales actores involucrados, ya que únicamente de esta manera se logró obtener el panorama completo del trabajo que se ha venido gestando desde hace varios años.

Por ejemplo, en este momento desde el IMAS solamente la profesional a cargo del proceso conoce todas las acciones que se han desarrollado desde las asociaciones, de manera que su figura se vuelve fundamental para el trabajo desde este espacio, limitando todo el conocimiento en una sola persona, lo cual repercute a la institución, en tanto la consecución de la profesional se vuelve indispensable y por ende su cese de trabajo en el lugar puede desencadenar en una posible ruptura de los procesos de trabajo ejecutados.

Lo antes citado, valida la implementación de la sistematización, como una herramienta parte de la metodología de intervención profesional de los trabajadores sociales, no en el sentido de que ésta sea una forma de actuación profesional frente

a los problemas y necesidades sociales, sino porque está ligada intrínsecamente a la intervención; y es ella la que permite unir reflexión y acción.

5.3.2 Aprendizajes desde la Sistematización:

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se comprende como dicha metodología de intervención profesional logra que la investigadora fortalezca insumos de su formación profesional, a partir de la vinculación que se estableció con tres organizaciones civiles.

En tanto, la experiencia vivida permitió retroalimentar los procesos de enseñanza-aprendizaje necesarios para el quehacer profesional de la investigadora, así como denota un posible escenario de inserción profesional.

En este sentido, la sistematización posibilitó el otorgamiento a la institución de información de las acciones que se realizan, así como visibiliza posibles mejoras a ejecutar desde el programa y valida el poder de los participantes de las organizaciones; ello como resultado de una sistematización participativa, que involucra las personas interesadas en el estudio, es decir: a las personas parte de las organizaciones, así como a las profesionales encargadas del programa desde el IMAS.

En síntesis, los objetivos de formación planteados para la investigadora logran concretarse gracias al acercamiento de trabajo vivido, a los insumos teóricos fortalecidos durante el proceso y a la aproximación a un método de intervención propio del quehacer de las y los Trabajadores Sociales.

Capítulo VI.

6.1 Consideraciones Finales.

A partir del desarrollo de la presente práctica, se puede esbozar una serie de consideraciones finales que se expondrán a continuación en el siguiente apartado, las cuales responden de forma general al trabajo realizado desde los tres espacios geográficos en estudio.

En primera instancia, es importante reconocer el papel del IMAS como la principal figura del Estado costarricense de este contexto en estudio, donde el mismo a través de su “Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social”, trabaja con un sector vulnerable y excluido, como lo es la población en situación de calle.

Dicho accionar, es pionero dentro del país, ya que es esta Institución la que inicia desde la esfera estatal una de las principales atenciones que a la fecha se ejecutan con este grupo poblacional. Cabe acotar que a partir del año 2016 se cuenta con la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Calle y en Situación de Abandono 2016-2026; pese a ello la misma se encuentra en un periodo de reconocimiento público, por lo que la articulación institucional que se estipula desde ella, actualmente no se aplica por completo.

A su vez, este tipo de acción rompe con la forma tradicional de atención e incursiona en una forma de trabajo bajo el vínculo Estado- sociedad civil, a partir del cual se reconoce a las asociaciones como actores importantes, valorando su experiencia de trabajo con estos sectores poblacionales y posicionándolos como un medio o instrumento para la ejecución de acciones.

Esta relación entre actores debe ser fortalecida en el entendido de que su plena ejecución es determinante para obtener un mayor impacto con la población usuaria de los servicios. Cabe señalar, que el trabajo de quienes son parte de estas organizaciones es de carácter voluntario, por lo que se requiere cierta empatía con

la población, ya que esto será de suma importancia para la consecución en el trabajo que realizan.

Pese a ello, un reto latente es que las organizaciones deben trascender la dependencia económica que mantienen con el IMAS como figura proveedora de recursos, debido a que se debe apuntar a crear grupos autosuficientes, lo cual facilite los procesos de trabajo y a su vez logre dar continuidad a los mismos, siendo así ellos mismos quienes suplan sus necesidades, denotando el aporte del IMAS como un apoyo y no como su principal recurso de financiamiento.

Si bien dichos grupos laboran bajo la misma sombrilla de trabajo planteada desde la Institución, cabe recordar que estos poseen formas de trabajo y atención diferentes, ya que las mismas se dictan de acuerdo al tipo de servicios que se brindan y a las competencias de cada uno de los grupos.

Tomando en cuenta que el trabajo con estos actores, se ve mediado por condiciones externas, propias del contexto inmediato en el cual se circunscriben. Un ejemplo de ello es la variabilidad de los grupos, lo cual dificulta la continuidad de los procesos; las Juntas Directivas varían cada dos años por medio de una Asamblea General; donde si bien existen personas que continúan ejerciendo sus funciones, existe una importante cantidad de personas que varía.

Ello en relación con los voluntarios parte de las asociaciones, los cuales si bien representan fuerza de trabajo importante, es necesario mejorar las condiciones y directrices que medien sus intervenciones, a fin de que el apoyo brindado sea canalizado de la mejor manera en pro de la población usuaria de los servicios.

De manera que este tipo de acciones abre la posibilidad de trascender a zonas del país más alejadas, es decir cantones fuera de la Gran Área Metropolitana, y así generar incidencia en espacios donde este tipo de acciones previamente no eran realizadas, además trabajando a través de la intermediación de actores locales, lo cual valida su papel dentro del escenario local y político.

Por lo que este tipo de labores requiere ser sistematizada, en el entendido de que se posiciona como un medio para articular la teoría con la práctica, a través de una visión crítica de la experiencia en estudio. Lo cual desde el IMAS no logra ser evidenciado desde sus planes de trabajo, relegando su importancia y validez.

Esto inhabilita la posibilidad de conocer el nivel de incidencia y resultados que ha tenido el trabajo realizado por la Institución y las organizaciones involucradas, así como la necesidad de aplicar mejoras a los servicios; es decir que una toma de decisiones desde esta postura sería tomada bajo pocos criterios técnicos.

Dicho método responde a una competencia de las y los profesionales en Trabajo Social, quienes poseen una relación directa con este tipo de acciones, la cual si bien no alude a la principal forma de atención, si se posiciona como una de las estrategias de trabajo que articulada con las demás metodologías de intervención, retoma su validez e importancia.

En términos del cumplimiento de objetivos, el referente a la formación académica, logra su cometido, ya que el proceso fortalece en la investigadora capacidades técnico- profesionales de su profesión, específicamente desde el tema de la sistematización de experiencias, siendo un vacío latente a lo largo de su proceso formativo.

Comprendiendo que la reconstrucción, análisis e interpretación de la información, requirieron ser complementadas con acciones de teorización, para generar nuevo conocimiento, organizándolo en sistemas que facilitan la comprensión de lo vivido y en aprendizajes para futuras intervenciones; acciones propias del quehacer profesional.

Esta experiencia no solo fortaleció el conocimiento teórico, sino que aunado a ello potenció un ejercicio profesional desde la práctica, validando la articulación de ambas esferas y con ello visibilizando el valor que tiene la voz de las personas, sus percepciones, conocimientos y demás aristas involucradas.

También se logró cumplir el objetivo de formación profesional, ya que se sistematiza el proceso de trabajo de estas tres organizaciones, aportando con ello a la Institución un insumo en términos de contar con un documento que registra la ejecución de las acciones realizadas en materia de atención a la población en situación de calle.

Lo cual posibilita a la Institución, una posible mejora en la ejecución, resultados e impacto de los programas y proyectos que ejecutan, así como con respecto a la vinculación, articulación e integración de los diversos esfuerzos que se realizan en pro de esta población.

6.2 Aprendizajes.

- Del proceso metodológico.

La sistematización de experiencias se posiciona como un método de trabajo que direcciona sus fortalezas en tanto recupera procesos vividos, reconstruye momentos históricos y reconoce el papel de los actores dentro de una experiencia concreta.

No obstante, se evidencia que su principal debilidad refiere al tiempo que requiere su implementación, así como a la cantidad de instrumentos necesarios para su ejecución.

Lo cual refuerza una realidad en donde este tipo de acciones se encuentran desvinculadas del quehacer diario de las y los profesionales en Trabajo Social, comprendiendo además que la sobrecarga laboral y los recursos con los que se cuenta, limitan este tipo de metodologías.

- De la modalidad práctica dirigida.

La presente modalidad de Trabajo Final de Graduación, se considera valiosa en tanto permitió a la estudiante acercarse a una experiencia concreta, requiriendo que entren en escena conocimientos y competencias frente a situaciones contextuales que ameriten una toma de decisiones.

Por lo que, es necesario que desde la academia se promuevan más este tipo de modalidades de trabajo, ya que permiten pasar de un ambiente meramente teórico, a uno donde confluye la teoría y la práctica, acercando a la misma a un ambiente semejante al del quehacer cotidiano de un profesional en Trabajo Social.

- **Desde los procesos de trabajo del IMAS.**

El tema del presente estudio, abre la puerta a ahondar en muchas otras esferas, ya que, en este caso el estudio se centró en tres organizaciones específicas, existe la posibilidad no solo de extender las categorías de análisis planteadas, sino de igual forma en incursionar en otras aristas.

Por ejemplo, se puede profundizar en un análisis de la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Calle y en Situación de Abandono 2016-2026, la cual es muy reciente y por ende se desconoce su aplicación y alcance.

Por otro lado, desde el trabajo que ejecuta el IMAS con esta población, es necesario indagar en el trabajo que se ha realizado en otros espacios, ya que dichas acciones son implementadas en otros cantones del país, lo cual evidencia la necesidad de conocer su incidencia y procesos de trabajo implementados a la fecha.

Es decir, que esta investigación es solo una pincelada de una amplia gama de posibles investigaciones a realizar desde este espacio y con relación no solo al área de atención sino de igual forma con esta población meta.

- **Desde el Instituto Mixto de Ayuda Social.**

El IMAS cuenta con tres retos importantes, el primero alude a la necesidad que existe por sistematizar los procesos de trabajo, ya que a raíz de la ejecución del presente estudio se reconoce que a la fecha esta acción no se ejecuta, lo que dificulta tener un control de las acciones que se realizan y por ende de los resultados de las mismas, limitando la posibilidad de realizar evaluaciones de los alcances que tienen sus acciones.

En relación a lo anterior y planteado como otro reto, se alude a la alta demanda de trabajo que tienen los profesionales parte de esta área de trabajo, los cuales a raíz de ello no poseen el espacio necesario para sistematizar los procesos, lo que también

limita los tiempos de guía y acompañamiento presencial que deben realizar en cada una de las organizaciones.

Lo antes descrito restringe la acción profesional y por ende el trabajo que se debe realizar con los grupos, por lo que es necesario desconcentrar tanto trabajo en una sola persona, a fin de que el acompañamiento a las organizaciones sea más cercano y por ende la fiscalización de los mismos sea más veraz. Pese a ello se reconoce que esto involucraría la necesidad de un mayor presupuesto para que la entidad contrate un mayor número de profesionales.

Así bien, como tercer reto se denota la necesidad de que el IMAS como ente rector en materia de asistencia social, logre no solo reposicionar el valor de esta institución en la sociedad costarricense sino que también fortalezca los postulados de la asistencia social, a fin de quebrar con la ejecución de acciones asistenciales que no cuentan con un objetivo por sí mismas, siendo afectada la población meta de los servicios.

- **Desde la Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Calle y en Situación de Abandono 2016- 2026.**

Si bien esta política no representa de forma directa el objeto de sistematización de esta investigación, la misma fundamenta el accionar que ejecuta el IMAS desde cada una de estas organizaciones.

Cabe señalar que la política fue promulgada en el año 2016, por lo que la implicación de esta en el estudio fue mínimo, no obstante permite vislumbrar un posible marco de trabajo más amplio para las organizaciones, estableciendo articulaciones importantes con diversas instituciones y sectores.

Pese a ello, un posible análisis a realizar en relación a esta política alude a la vinculación que existe entre los grupos poblacionales que articula la misma, ya que el objetivo bajo el cual confluyen puede evidenciar posturas importantes desde quienes se encuentran atrás de la formulación de ésta política.

- **Desde las Organizaciones No Gubernamentales.**

Las organizaciones de la sociedad civil que trabajan con la población en situación de calle, a través del vínculo con el IMAS, poseen una serie de potencialidades, ya que cuentan con una amplia experiencia de trabajo con la población, pese a ello es necesario que estos grupos se fortalezcan e intenten maximizar sus recursos, encontrando nuevas formas de financiamiento para la continuidad de sus labores.

De igual forma se debe trascender el accionar asistencial que poseen de base sus servicios, ya que si bien los mismos suplen una serie de necesidades básicas de estas personas, es necesario complementarlas con una atención psico-social, socio-promocional y terapéutica que engrane todos los servicios hacia una atención integral de la población.

- **Desde la formación académica de la Escuela de Trabajo Social.**

Si bien la formación profesional que brinda la Escuela de Trabajo Social es muy importante, se considera que un aspecto por mejorar desde el conocimiento adquirido a través de este trabajo, alude a la necesidad por profundizar en aspectos relacionados con la sistematización de experiencias.

La cual se identifica en escasos momentos dentro de la formación, siendo de igual forma replicado desde la esfera institucional; esto invalida su importancia y relega la posibilidad de interpretar críticamente la experiencia, es decir, conocer los factores que han intervenido y la forma en que se han relacionado los diferentes aspectos parte del quehacer profesional, invalidando con ello la posibilidad de construir nuevo conocimiento.

Por lo que es necesario fortalecer a través del equipo docente este método de trabajo y validar el mismo, buscando ser replicado no solo desde la academia sino de igual forma desde los distintos espacios de trabajo donde los profesionales en Trabajo Social se logren insertar.

Es válido señalar que, si bien en este caso la población en situación de calle no alude al objeto de estudio de forma directa, es válido considerar que esta posición se encuentra relegada de los grupos vulnerables que se trabajan desde la academia, invisibilizando con ello una de las problemáticas sociales más latentes en la actualidad.

Resultando la posibilidad de incursionar en una práctica que recupere la percepción de la población meta de los servicios, visibilizando a la misma dentro del contexto nacional, y posicionándose como una consecución de lo planteado en el presente trabajo.

Referencias Bibliográficas.

- Acosta, L. (2005). Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica. Oficina regional de la FAO para América Latina y el Caribe.
- Alayón, N. (1980). El asistencialismo en la Política Social y en el Trabajo Social. Centro Latinoamericano de Trabajo Social y de la Asociación Latinoamericana de Escuelas de Trabajo Social. *Revista Acción Crítica*. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/accioncritica/ac-cr-007-05.pdf>
- Alayón, N. (2000). Asistencia y Asistencialismo: ¿Pobres controlados o erradicación de la pobreza? Editorial Distribuidora Laumen SRL. Buenos Aires, Argentina.
- Ander- Egg, E. (2011). Diccionario de Trabajo Social. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Recuperado de [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/615/1/TESIS_RGyFS--%5B00600%5D--\(tc\).pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/615/1/TESIS_RGyFS--%5B00600%5D--(tc).pdf)
- ARPOCATU. (2014). Plan de Trabajo. Revisión bibliográfica. IMAS- San José, Costa Rica.
- Arriagada, I. (2006). Cambios de las políticas sociales: políticas de género y familia. División de Desarrollo Social. Santiago de Chile. Recuperado de http://ciedur.org.uy/adm/archivos/publicacion_194.pdf
- Asamblea Legislativa. (1971). Ley. No. 4760 Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social. Publicada en La Gaceta Diario Oficial de 8 de Mayo de 1971. Costa Rica.
- Askunze, C, Eizaguirre, M y Urrutia, G. (2004). La sistematización, una nueva mirada a nuestras prácticas. Guía para la sistematización de experiencias de transformación social.

- Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle. (2013). Plan Anual de Trabajo. Revisión Bibliográfica. IMAS- San José, Costa Rica.
- Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle. (2014). Resumen Ejecutivo. Revisión Bibliográfica. IMAS- San José, Costa Rica.
- Asociación Pro Ayuda al Hermano Limonense en Situación de Calle. (2015). Plan de trabajo. Revisión Bibliográfica. IMAS- San José, Costa Rica.
- Ayala, R y Reuben, S. (1998). Estado, Globalización y Política Social en América Latina. Política Social y descentralización en Costa Rica. UNICEF. San José, Costa Rica.
- Ayllón, M. (2001). La Práctica como fuente de conocimiento: una propuesta operativa para sistematizar experiencias en Trabajo Social. Ponencia presentada al XVII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. Escuela Trabajo Social, Universidad de Costa Rica. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-017-109.pdf>
- Bedoya, R y Jaubert, N. (2001). Instituciones de Bienestar Social. Instituto Mixto de Ayuda Social. San José, Costa Rica.
- Bedoya, R y Jaubert, N. (2015). Comunicación personal a funcionarias del Instituto Mixto de Ayuda Social. San José, Costa Rica.
- Behring et al. (2004). La Política Social Hoy. Biblioteca Latinoamericana del Servicio Social. Serie Antologías. Cortez Editora. Sao Paulo, Brasil.
- Betancor, V. (2015). La política asistencial: desde las leyes de pobres a los programas de transferencia de renta condicionada. Recuperado de <http://cienciassociales.edu.uy/departamentodetrabajosocial/wp-content/uploads/sites/5/2015/07/Fronteras-Bentancor.pdf>

- Bianciardi, C. (2009). Complejidad concepto de contexto. Recuperado de [http://win.associazioneculturaleepisteme.com/articoli/Complejidad_concepto_de_contexto_\(Bianciardi\).pdf](http://win.associazioneculturaleepisteme.com/articoli/Complejidad_concepto_de_contexto_(Bianciardi).pdf)
- Bobadilla, P y Barreto, E. (2000). Las ONGs y el Estado en torno a las Políticas Sociales. Revista de Ciencias Sociales. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28060307.pdf>
- Boza, E y Monge, L. (2008). Análisis crítico del vínculo histórico entre el Estado Costarricense y las ONG'S de asistencia social 1978-2008. Tesis. Universidad de Costa Rica, Escuela de Trabajo Social. Recuperado de <http://ts.ucr.ac.cr/bv/tfg-lic.php>
- Brenes, M y Chacón, S. (2009). Intervención con personas en situación de indigencia: un análisis crítico en cuatro Organizaciones no Gubernamentales. Tesis de Licenciatura de la Escuela de Trabajo Social. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.
- Bustamante, S. (2014). Análisis de la intervención de las y los profesionales de Trabajo Social del Departamento de Trabajo Social y Psicología: un estudio de los procesos de trabajo llevados a cabo desde la medida suspensión del proceso a prueba con población penal juvenil en el primer circuito judicial de Alajuela, periodo 2010. Tesis de Licenciatura de la Escuela de Trabajo Social. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.
- Castro, K, Jiménez, A y Solano, C. (2011). Intervención profesional en el sistema penitenciario nacional: injerencia de actores privados. Tesis de Licenciatura de la Escuela de Trabajo Social. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.
- CEPAL. (1998). Gestión de Programas Sociales en América Latina. Serie Políticas Sociales 25. Volumen I. Santiago de Chile. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6255/S9800061_es.pdf;jsessionid=C2BE01E93D5E8AF40131DB5775317C3F?sequence=1

- Cerda, H. (1991). Capítulo 7: Medios, instrumentos, técnicas y métodos en la recolección de datos e información. Universidad Nacional Abierta. Recuperado de <http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>
- Cifuentes, G. (2010). Sistematización de experiencias en Trabajo Social: Desafío inminente e inaplazable. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000560.pdf>
- Cifuentes, R. (2013). Trabajo Social: Integración metodológica, sistematización e interdisciplinariedad. Ponencia de Trabajo Social.
- Cifuentes, M. (2015). La sistematización en Trabajo Social: entre la práctica y la investigación. Reflexionando disciplinas. Libros Editorial UNIMAR.
- CIVICUS. (2001). Seguimiento y Evaluación. Descripción General. Recuperado de <https://civicus.org/view/media/Seguimiento%20y%20evaluacion.pdf>
- Cuervo, I, Molina, V y Tabares, J. (2014). Guía para la sistematización de experiencias: Recuperación del saber y del ser en el ocio, deporte, educación física y actividad física. Universidad de Antioquia.
- Dulles, D. (1991). Asistencia y Asistencialismo: ¿pobres controlados o erradicación de la pobreza? Universidad de Puerto Rico. Recuperado de <http://sociales.uprrp.edu/egts/wp-content/uploads/sites/9/2016/05/Conferencia-Dorothy-D.Bourne-8-Marzo-19917.pdf>
- Escuela de Trabajo Social. (2015). Planes de Estudios año 2004, 2010 y 2015. Página Oficial. Universidad de Costa Rica. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/index.php/asuntos-estudiantiles/plan-de-estudios>
- Fallas, M. (2016). Informe Estadísticos- Datos básicos de población en situación de calle en el cantón de Turrialba. Región Central Este, Ministerio de Salud. Área Rectora de Salud Turrialba.

- Fernández, A y Rozas, M. (1988). Políticas Sociales y Trabajo Social. Colección Desarrollo Social. Editorial Humanitas. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000010.pdf>
- Fernández, O. (1998). Lo Social y la Política Social. Política Social y descentralización en Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Fernández, T y Ponce, L. (2012). Trabajo Social Individualizado: Metodología de intervención. Ediciones Académicas, S.A.
- Fleury, S. (1999). Las Políticas Sociales y ciudadanía. Recuperado de <http://www.inau.gub.uy/biblioteca/inde.pdf>
- Gálvez, A. (2002). La revisión bibliográfica: usos y utilidades. Departamento de Ciencias de la Salud. Universidad de Jaén. Recuperado de <http://www.index-f.com/campus/ebe/ebe2/revision-bibliografica.pdf>
- Gobierno de Costa Rica. (2016). Política Nacional de Atención Integral para Personas en Situación de Calle y en Situación de Abandono 2016-2026. San José, Costa Rica.
- González, M. (2001). Las Políticas Públicas: carácter y condiciones vinculantes. Recuperado de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/polis/cont/20001/pr/pr3.pdf>
- González, L. (2000). Influencia de la metodología en el resultado de una investigación social. Acciones en Investigaciones Sociales. Universidad de Zaragoza.
- Gordillo, N. (2007). Metodología, método y propuestas metodológicas en Trabajo Social. Revista Tendencias y Retos. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tendencias/rev-co-tendencias-12-08.pdf>
- Guendel, L. (1998). La política social, los procesos de integración social y la construcción institucional del sujeto colectivo. Política Social y descentralización en Costa Rica. San José, Costa Rica.

- Gutiérrez, J. (2010). Dilemas y Desafíos de la Sistematización de las Prácticas en Trabajo Social. Universidad de Costa Rica
- Guzmán, L. (1991). La evaluación de programas sociales: definición y diseño. Sección I. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000168.pdf>
- Guzmán, L. (2003). Los Objetivos de la Investigación. Escuela de Trabajo Social. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000003.pdf>
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. México, D.F.
- Iamamoto, M. (1992). Servicio Social y división del trabajo. Editorial Cortez. Sao Paulo, Brasil
- Instituto Mixto de Ayuda Social. (2015). Ayuda Social. Beneficios. Página Oficial. Recuperado de http://www.imas.go.cr/ayuda_social/
- Jara, O. (2012). Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde tres ángulos. Revista internacional sobre investigación en educación global y para el desarrollo.
- Jara, O. (2013). Orientaciones Teórico- Prácticas para la sistematización de experiencias. Recuperado de http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2013/08/Orientaciones_teorico_practicas_para_sistematizar_experiencias.pdf
- Jaramillo, C. (1997). La gerencia del desarrollo social: un reto para el siglo XXI. Recuperado de <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/336/10/RCE10.pdf>
- Jaubert, N. (2016). Comunicación personal a funcionaria del Instituto Mixto de Ayuda Social. San José, Costa Rica. 21 de Setiembre de 2016.
- Lessa, S. (2000). Lukács: El método y su fundamento ontológico. En Borgianni, E.& Montaña, C. (Comp.). Metodología y Servicio Social. Hoy en Debate. Sao Paulo, Brasil: Editorial Cortez.

- López, K. (2014). La Asistencia Social en la Agenda Pública: configuraciones históricas, pugnas sociales y entramados políticoideológicos. Tesis de Licenciatura. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2014-17.pdf>
- Maldonado, H. (2010). Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores. Estrategia para el fortalecimiento estadístico territorial. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Guia_construccion_interpretacion_indicadores.pdf
- Mariñez, F. (2011). Hagamos entre todos política pública: una reflexión sobre la visión relacional de la política pública. Tecnológico de Monterrey.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). Facultad de Psicología. UNMSM. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/Investigacion_Psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Miller, G. (1968). Lenguaje y comunicación. Editorial Amorrortu, Buenos Aires.
- Molina, L. (2012). Hacia una intervención profesional crítica en Trabajo Social. 1era edición. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Espacio Editorial.
- Montaño C, (2000) La política social: espacio de inserción laboral y objeto de reflexión del Servicio Social, En: Montaño, C. Borgiani, E. La política social hoy, Brasil, Cortéz Editora, Sao Paulo.
- Red Nacional de Reducción de Daños. (2016). Modelo de Reducción de Daños para el abordaje del fenómeno de drogas en Costa Rica. San José, Costa Rica. Red (ICD, IAFA, IMAS, Municipalidad de San José, COMAI, Ministerio de Salud, CCSS, ACEID).
- REDISH. (2013). Plan de Trabajo. Revisión bibliográfica. IMAS- San José, Costa Rica.

- REDISH. (2008). Identificación de la organización. Revisión bibliográfica. IMAS- San José, Costa Rica.
- Rodríguez, M. (2017). Modelo de Reducción de Daños para el Abordaje del Fenómeno de Drogas en Costa Rica-Red Nacional de Reducción de Daños. IAFA. San José, Costa Rica.
- Ruiz, L. (2001). La Sistematización de Prácticas. Bogotá: Portal OEI. Recuperado de <http://www.oei.es/equidad/liceo.PDF>
- Salazar, C. (2015). La definición de Política Pública. Recuperado de http://www.fundacionpreciado.org.mx/biencomun/bc209/C_Salazar.pdf
- Satriano, C. (2006). Pobreza, Políticas Públicas y Políticas Sociales. Universidad Nacional de Rosario. FLACSO, Argentina. Recuperado de <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/mad/15/satriano.pdf>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2004). Conceptos Básicos para la Atención Ciudadana. Dirección General de Recursos Humanos. Recuperado de <http://capacitacionydesarrollo.stps.gob.mx:140/Materialdeapoyoparaingresostps/certificacionalsps/conceptosbasicos.pdf>
- Solís, S. (2003). El Enfoque de Derechos: Aspectos teóricos y conceptuales. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf>
- Universidad de Costa Rica. (2003). Reglamento de Trabajos Finales de Graduación. Consejo Universitario, Unidad de Formación. Recuperado de http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/trabajos_finales_graduacion.pdf
- Zanduetta, L. y Rigueti, A. (2013). El rol del contexto en el ámbito de la investigación en comunicación. Recuperado de http://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/el_rol_de_contexto_en_el_ambito_de_la_investigacion_en_comunicacion.pdf

Entrevistas.

Arce, H. Comunicación personal, 22 de mayo de 2017. Limón, Costa Rica.

Barboza, M. Comunicación personal, 07 de julio de 2017. Turrialba, Costa Rica.

Bedoya, R. Comunicación personal, 04 de abril de 2017. San José, Costa Rica.

Brenes, E. Comunicación personal, 20 de junio de 2017. Turrialba, Costa Rica.

Cabrera, E. Comunicación personal, 08 de marzo de 2017. Pérez Zeledón, Costa Rica.

Centeno, S. Comunicación personal, 02 de julio de 2017. Turrialba, Costa Rica.

Cordero, E. Comunicación personal, 07 de marzo de 2017. Pérez Zeledón, Costa Rica.

Fallas, M. Comunicación personal, 06 de julio de 2017. Turrialba, Costa Rica.

García, L. Comunicación personal, 06 de marzo de 2017. Pérez Zeledón, Costa Rica.

Jaubert, N. Comunicación personal, 05 de abril de 2017. San José, Costa Rica.

Jaubert, N. Comunicación personal, 16 de junio de 2017. San José, Costa Rica.

Jaubert, N. Comunicación personal, 06 de julio de 2017. San José, Costa Rica.

Johnson, R. Comunicación personal, 22 de mayo de 2017. Limón, Costa Rica.

Kelly, K. Comunicación personal, 23 de mayo de 2017. Limón, Costa Rica.

Mesén, J. Comunicación personal, 07 de marzo de 2017. Pérez Zeledón, Costa Rica.

Monge, F. Comunicación personal, 07 de marzo de 2017. Pérez Zeledón, Costa Rica.

Montenegro, A. Comunicación personal, 07 de marzo de 2017. Pérez Zeledón, Costa Rica.

Morales, V. Comunicación personal, 22 de mayo de 2017. Limón, Costa Rica.

Morgan, A. Comunicación personal, 22 de mayo de 2017. Limón, Costa Rica.

Obando, E. Comunicación personal, 07 de marzo de 2017. Pérez Zeledón, Costa Rica.

Romero, A. Comunicación personal, 07 de marzo de 2017. Pérez Zeledón, Costa Rica.

Villanueva, F. Comunicación personal, 06 de marzo de 2017. Pérez Zeledón, Costa Rica.

Zúñiga, L. Comunicación personal, 22 de mayo de 2017. Limón, Costa Rica.

Zúñiga, F. Comunicación personal, 10 de junio de 2017. Limón, Costa Rica.

Anexos.

Anexo 1: Aceptación formal por parte de la institución.



24 de octubre del 2016
AASAI-27P-10-2016

MSW
Carmen Mota Castillo Porras
Directora
Escuela de Trabajo Social
Universidad de Costa Rica

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo del Área de Acción Social y Administración de Instituciones de Bienestar Social del Instituto Meso de Ayuda Social (IMAS).

El Área tiene como propósito contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en situación de pobreza, pobreza extrema, riesgo social y abandono, generando un proceso de desarrollo de las Organizaciones de Bienestar Social, mediante la inscripción, dirección técnica, supervisión, financiamiento, fiscalización económica y coordinación interinstitucional e intersectorial funciones designadas por ley a esta área.

Las Organizaciones de Bienestar Social son entidades privadas, ubicadas en todo el territorio nacional, sin fines de lucro, con personería y cédula jurídica, dedicadas a la atención de población adultos mayores, personas con discapacidades, personas tóxico dependientes, niños, niñas y adolescentes en riesgo social y abandono, personas en situación de indigencia y otras problemáticas psicosociales, representadas en todos los casos por personas voluntarias y comprometidas con el bienestar de las personas en situaciones de pobreza, discriminación y exclusión social.

Los objetivos de esta área son los siguientes:

- 1- Fortalecer la capacidad gerencial y organizativa de los servicios que brindan las instituciones de Bienestar Social (IBS) para que éstas a su vez brinden una atención integral a la población que atienden por medio de la dirección técnica, la supervisión, la fiscalización económica y la coordinación interinstitucional.
- 2- Formalizar y otorgar los instrumentos legales a la IBS, a efecto de que puedan operar y recibir los beneficios del Estado y de particulares.



- 3- Otorga financiamiento a las BS que atienden poblaciones vulnerables promoviendo en sus servicios el desarrollo integral de la población, por medio de los beneficios que otorga el área a saber: de costo de atención, equipamiento básico e infraestructura comunal con el propósito de brindar servicios de calidad a la población usuaria de los mismos.

En los últimos años el área ha venido desarrollando un trabajo coordinado con instancias gubernamentales y las organizaciones de Bienestar Social en la atención integral de las personas habitantes de calle, sin embargo el escaso personal y la demanda de las organizaciones ha limitado contar con una sistematización de la experiencia del trabajo con este sector de la población.

La propuesta denominada "Sistematización de la experiencia de consolidación de tres organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS", a desarrollar por la estudiante Natalia Valverde Follis es conocida por el IMAS. Además la estudiante Valverde contará con el acompañamiento de una profesional involucrada en el proceso quien le facilitará la información y documentación pertinente para el desarrollo del trabajo.

Es por lo anterior que el aporte que brindara la estudiante **Natalia Valverde Follis, cese# 836846**, en su práctica dirigida en mérito de optar por el nivel de Licenciatura de Trabajo Social, será un insumo muy importante en el trabajo que desarrollamos con la población en situación de calle. Por otra parte es importante resaltar que el pasado 4 de julio se hizo oficial por parte del Presidente de la República **POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE Y ABANDONO.**

El aporte de la estudiante contribuirá en la operacionalización de la política, ya que nos ayudará a perfilar las acciones en el campo.

ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES


Lidia Rosalva Hernández Cortés
Jefe



• ArchivoConsecutivo

Anexo 2: Carta Contraparte Institucional.

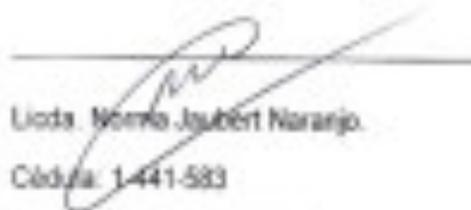
San José, 25 de Octubre del 2018.

Natalia Valverde Fallas.
Estudiante de Licenciatura
Universidad de Costa Rica
Escuela de Trabajo Social

Por este medio le informo que mi persona Norma Jaubert Naranjo, cédula 1-441-583, Licenciada en Trabajo Social del Instituto Mixto de Ayuda Social, fungiré como su supervisora y contraparte institucional en el centro de práctica a la hora de la ejecución de su propuesta denominada "Sistematización de la experiencia de consolidación de tres organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS".

Para lo cual indico y aseguro cuento con los conocimientos y experiencia necesaria en el tema en el cual se desea desarrollar la presente práctica dirigida.

Sin más por el momento se despide,


Licda. Norma Jaubert Naranjo.

Cédula: 1-441-583

Trabajadora Social- IMAS

Teléfono: 8367-5670

Anexo 3: Objetivos de la investigación.

	Objetivo General	Objetivos Específicos
Objetivos de Formación Académica	<ul style="list-style-type: none">Fortalecer la formación profesional de la estudiante en el tema de sistematización a partir de la vinculación que se tendrá con tres organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS.	<ul style="list-style-type: none">Analizar la experiencia de tres organizaciones civiles a fin de realimentar el proceso enseñanza-aprendizaje necesaria para la formación profesional de la estudiante.Identificar las premisas ontológicas, epistemológicas y conceptuales que fundamentan un proceso de sistematización desde el IMAS retomando las particularidades de tres organizaciones civiles.
Objetivos de Intervención Profesional	<ul style="list-style-type: none">Analizar la vinculación entre el Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS y tres organizaciones civiles para la atención de poblaciones en situación de calle de Pérez Zeledón, Limón y Turrialba.	<ul style="list-style-type: none">- Describir las condicionantes económicas políticas, sociales y culturales que median la instauración de las tres organizaciones civiles como organizaciones de Bienestar Social para la atención de poblaciones en situación de calle en Pérez Zeledón, Limón y Turrialba.- Identificar si las acciones que ejecuta el IMAS a través de las organizaciones de Bienestar Social en manos de personas de la sociedad civil para la atención de personas en situación de calle responden al derecho humano de la asistencia social.- Analizar las funciones realizadas por el IMAS en el abordaje de las poblaciones en situación de calle desde el Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS.

Anexo 4: Cronograma de actividades.

Etapas realizadas											
Tiempo	Ago- 15	Set- 15	Oct- 15	Nov- 15	Dic- 15	Mar- 16	Abr- 16	May- 16	Jun- 16	Jul- 16	Ago-16
Consolidación del Estado del Arte	Definición del tema	Contacto especialista del tema	Exploración bibliográfica	Construcción del Estado del Arte	Delimitación del objeto de estudio	Fundamento teórico	Formulación y justificación del problema	Definición de objetivos	Estrategia metodológica	Propuesta integrada	Presentación Comisión TFG
Etapas por realizar											
Tiempo	Dic-16	Ene-17	Feb- 17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Set-17	Oct-17
Objetivos Específicos	-Desarrollar cronograma de trabajo. -Construir instrumentos	Pérez Zeledón		Limón		Turrialba					Entrega del documento final al Comité Asesor.
1. Describir las condicionantes económicas, políticas, sociales y culturales que median la instauración de las tres organizaciones civiles en sus respectivos espacios geográficos.		Revisión bibliográfica. Revisión de registros, informes de la organización, fichas FISI (IMAS).		Revisión bibliográfica. Revisión de registros, informes de la organización, fichas FISI (IMAS).		Revisión bibliográfica. Revisión de registros, informes de la organización, fichas FISI (IMAS).					
2. Sustentar conceptual y metodológicamente la práctica realizada con tres organizaciones civiles lo cual posibilite dar seguimiento a los procesos de trabajo que direcciona el IMAS.		Aplicación de entrevistas. Proceso de observación.		Aplicación de entrevistas. Proceso de observación.		Aplicación de entrevistas. Proceso de observación.					
3. Analizar los ejes y sub-ejes de la sistematización planteadas con base a la experiencia teórico-práctica con tres organizaciones civiles, a fin de establecer insumos necesarios a la institución para realizar procesos de evaluación de forma posterior.		Proceso de análisis y sistematización de los resultados de la organización.		Proceso de análisis y sistematización de los resultados de la organización.		Proceso de análisis y sistematización de los resultados de la organización.		Sistematización de toda la información y consolidación del documento final.			

Anexo 5: Consentimiento Informado.



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN

COMITÉ ÉTICO CIENTIFICO

Teléfonos:(506) 2511-4201 Telefax: (506) 2224-9367

Facultad de Ciencias Sociales.

Escuela de Trabajo Social.

FÓRMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Práctica Dirigida: Sistematización de la experiencia de consolidación de tres organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS).

Nombre del Investigador Principal: Natalia Valverde Fallas.

Nombre del participante: (Funcionario/a Organización de Bienestar Social)

(Funcionario/a Área Acción Social y Administrativa IMAS)

A. PROPÓSITO:

Se busca conocer la percepción, comprensión y pertinencia de cada una de las personas miembros de las organizaciones con respecto a las acciones de trabajo que se desarrollan desde cada una de ellas.

B. ¿QUÉ SE HARÁ?:

Las personas parte del proceso serán la fuente de información primaria del estudio, por lo que se realizarán entrevistas tanto grupales como individuales a fin de conocer su pertinencia con los procesos de trabajo, así como la concordancia de los mismos con los ejes de acción planteados. Cabe señalar que dichas entrevistas no permeen temas personales por parte de las personas involucradas.

La información obtenida será procesada a fin de que el programa del IMAS logre delinear posibles mejoras que beneficien a la población meta.

C. RIESGOS:

El presente estudio no recae en ningún tipo de riesgo para las partes involucradas en el mismo; ya que el tratamiento que se le dará a la información será de carácter confidencial con fines académicos, posterior a finalizar el estudio dicha información obtenida será parte de la base de datos del Instituto Mixto de Ayuda Social.

D. BENEFICIOS:

Como resultado de su participación en este estudio, no obtendrá ningún beneficio directo, sin embargo los beneficios se encontrarán direccionados a la organización específicamente así como a la población atendida a través de la misma.

- E.** Antes de dar su autorización para este estudio usted debe haber hablado con Natalia Valverde Fallas responsable del estudio y ella debe haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas. Si quisiera más información más adelante, puedo obtenerla llamando a (Natalia Valverde Fallas) al teléfono (8875-7610). Además, puedo consultar sobre los derechos de los Sujetos Participantes en Proyectos de Investigación a la Dirección de Regulación de Salud del Ministerio de Salud, al teléfono 22-57-20-90, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica **a los teléfonos 2511-4201 ó 2511-5839**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- F.** Recibirá una copia de esta fórmula firmada para mi uso personal.
- G.** Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho de negarse a participar o a discontinuar su participación en cualquier momento.
- H.** Su participación en este estudio es confidencial, los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica pero de una manera anónima.
- I.** No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio

Nombre, cédula y firma del sujeto

Nombre, cédula y firma del Investigador que solicita el consentimiento

NUEVA VERSIÓN FCI – APROBADO EN SESION DEL COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO (CEC) NO. 149 REALIZADA EL 4 DE JUNIO DE 2008.

Anexo 6: Instrumento de entrevista grupal.

<i>Entrevista grupal a miembros de la organización.</i>	
Fecha/ Lugar:	
Presentes:	
Contexto	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Por qué inicia la Asociación en este lugar? 2. ¿Cuál era el escenario de la indigencia en ese momento? 3. ¿Cuál fue la posición de la comunidad frente a esta situación (indigencia)? 4. ¿Se ha contado con apoyo del Gobierno Local? ¿Qué tipo de apoyo?
Conformación/ consolidación de las asociaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En qué momento deciden inscribirse como una Organización de Bienestar del IMAS? 2. ¿Cómo ha sido el proceso de trabajo desde ese momento? 3. ¿Cuáles son los procesos de fiscalización que les demanda el IMAS?
Objetivos de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son los objetivos que se plantearon para la atención de la población? 2. ¿Bajo qué parámetros se establecen estos objetivos?
Servicios que brindan	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tipo de servicios se ofrecen desde esta asociación? 2. ¿Qué otros servicios esperan brindar a corto plazo? 3. ¿Cómo se distribuyen las responsabilidades de los servicios que brindan?
Metodologías de intervención	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Bajo qué modalidad de trabajo se realizan las acciones desde este lugar? 2. ¿Qué tipo de beneficios consideran que ha generado este tipo de espacios? 3. ¿Qué otro tipo de acciones esperan implementar a corto plazo?
Población beneficiaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las principales características de la población beneficiaria de los servicios de la asociación? (sexo, edad, nacionalidad). 2. ¿La cantidad de personas que acceden a los servicios varía o es constante? 3. ¿Qué tipo de control se tiene con las personas que acceden a los servicios que se brindan? 4. ¿Qué tipo de mecanismos implementan para captar a la población?

<p><i>Canales de comunicación</i></p>	<p>1. ¿Cuáles son los medios de comunicación que tienen entre ustedes y con los profesionales del IMAS?</p>
----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 7: Instrumento de entrevista individual.

<i>Entrevista individual a miembros de la organización.</i>	
Fecha / Lugar:	
Nombre de la persona entrevistada:	
Puesto Junta Directiva (tiempo):	
Contexto	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Por qué cree usted que surge una asociación de este tipo en este lugar? 2. ¿Considera usted que el contexto ha permitido la permanencia de la asociación? 3. ¿Cree usted pertinente establecer alianzas con actores comunales y/o estatales? ¿De qué tipo? 4. ¿Identifica usted algún tipo de impacto en el contexto a raíz de las acciones que se generan desde esta organización?
Conformación/ consolidación de las asociaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo ha sido el proceso de conformación/ consolidación de la asociación?
Objetivos de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera los objetivos responden a las necesidades de la población usuaria? 2. ¿Considera que los objetivos planteados van en concordancia con las acciones que realizan?
Servicios que brindan	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es su opinión con respecto a los servicios que brindan? 2. ¿De qué manera fortalecería los servicios que brindan? 3. ¿Qué otro tipo de acciones cree que se pueden implementar?
Metodologías de intervención	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué opina sobre los procesos de trabajo que se realizan desde este espacio? 2. ¿Considera usted que generan algún tipo de impacto en la población meta? ¿Cuál? ¿De qué tipo?

<p><i>Población beneficiaria</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es su percepción acerca de la población beneficiaria? 2. ¿Considera usted que se está logrando abarcar a toda la población en situación de indigencia del cantón? Justifique. 3. ¿Cómo caracterizaría a la población meta?
<p><i>Canales de comunicación</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera se realiza la comunicación entre los miembros de la asociación? 2. ¿Qué opina acerca de la comunicación que se mantiene entre el IMAS y la asociación? 3. ¿Considera que los mismos se pueden mejorar? ¿De qué manera?

Anexo 8: Instrumento de entrevista a Profesionales del IMAS.

<i>Entrevista a profesionales del IMAS.</i>	
Fecha / Lugar:	
Nombre de la persona entrevistada:	
Puesto Profesional/ Relación asociación:	
Contexto	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que el contexto propició la consolidación de esta asociación? ¿De qué manera? 2. ¿Cuáles actores identifica de relevancia para la consolidación y permanencia de la asociación? 3. ¿Con cuáles otros actores considera relevante establecer alianzas de trabajo? 4. ¿Se ha logrado evidenciar algún impacto de las acciones de esta asociación en el contexto inmediato?
Conformación/ consolidación de las asociaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el criterio técnico que media la definición del nivel de consolidación de cada asociación? 2. ¿De qué manera impacta dicho criterio las acciones y recursos de la asociación? 3. ¿Cuáles debilidades y fortalezas identifica desde este espacio? 4. ¿Qué tipo de fiscalización realizan con cada asociación? 5. ¿Cuál es su criterio con respecto a las funciones de la Junta Directiva?
Objetivos de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que las acciones implementadas se encuentran acorde con las demandas de la población usuaria? 2. ¿Considera que se están cumpliendo o no los objetivos de trabajo planteados? Justifique
Servicios que brindan	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué opina de los servicios que se brindan desde la asociación? 2. ¿Considera que los mismos se pueden mejorar? ¿De qué manera? 3. ¿Qué opina acerca de los servicios profesionales que se ofrecen desde el espacio? ¿Considera que responden a las necesidades de la población?
Metodologías de intervención	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Las metodologías de intervención encuentran relación con el nivel de consolidación de la asociación? ¿De qué manera? 2. ¿De qué manera considera se están ejecutando las acciones de intervención con la población?

<p><i>Población beneficiaria</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que los mecanismos de captación de la población son idóneos o no? Justifique 2. ¿Cuál es la forma de fiscalizar que los recursos sean destinados a dicha población?
<p><i>Canales de comunicación</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es su opinión con respecto al canal de comunicación entre la asociación y los profesionales del IMAS? 2. ¿Cuál es su criterio con respecto a los medios de comunicación que se implementan entre los profesionales de la asociación y los profesionales del IMAS? 3. ¿Cómo es el cumplimiento de productos solicitados a la asociación desde el IMAS?

Anexo 9: Instrumento de entrevista a Profesionales de Pérez Zeledón.

<i>Entrevista Profesionales Pérez Zeledón.</i>	
Fecha / Lugar:	
Nombre de la persona entrevistada:	
Puesto Profesional/ Tiempo de relación con la asociación:	
Contexto	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Por qué cree usted que surge una asociación de este tipo en este lugar? 2. ¿Cuáles actores identifica de relevancia para la consolidación y permanencia de la asociación? 3. ¿Con cuáles otros actores considera relevante establecer alianzas de trabajo? 4. ¿Se ha logrado evidenciar algún impacto de las acciones de esta asociación en el contexto inmediato? 5. ¿Influye el contexto en las acciones que plantea en su plan de trabajo? ¿De qué manera?
Conformación/ consolidación de las asociaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué conoce acerca del proceso de conformación/ consolidación de la asociación? 2. ¿Conoce acerca de los procesos de fiscalización que les demanda el IMAS? ¿Cuáles? 3. ¿Cuáles debilidades y fortalezas identifica desde este espacio?
Objetivos de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Bajo qué parámetros establece los objetivos de trabajo con la población usuaria? 2. ¿De qué manera los objetivos responden a las necesidades de la población usuaria? 3. ¿Considera que los objetivos planteados van en concordancia con las acciones que realizan?
Servicios que brindan	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tipo de servicios ofrece a la población desde esta asociación? 2. ¿Qué otros servicios esperan brindar a corto plazo? 3. ¿Cómo se distribuyen las responsabilidades de los servicios que brindan entre los distintos profesionales?
Metodologías de intervención	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Bajo qué metodologías de trabajo realiza las acciones que ejecuta desde este lugar? 2. ¿Qué tipo de beneficios considera que ha generado este tipo de espacios? 3. ¿Qué otro tipo de acciones espera implementar a corto plazo?

<p><i>Población beneficiaria</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las principales características de la población beneficiaria de los servicios de la asociación? (sexo, edad, nacionalidad). 2. ¿La cantidad de personas que acceden a los servicios varía o es constante? 3. ¿Qué tipo de mecanismos implementan para captar a la población? 4. ¿Considera que los mecanismos de captación de la población son idóneos o no? Justifique
<p><i>Canales de comunicación</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera se realiza la comunicación entre los miembros de la asociación y los profesionales? 2. ¿Cuál es su criterio con respecto a los medios de comunicación que se implementan entre los profesionales de la asociación? 3. ¿Qué opina acerca de la comunicación que se mantiene entre el IMAS y los profesionales? 4. ¿Considera que los mismos se pueden mejorar? ¿De qué manera?

Anexo 10: Visto bueno del documento final.



06 de Noviembre del 2017

Lic. Daniel González Quesada

Director Trabajo Final de Graduación

Por este medio hago constar en mi calidad de contraparte institucional de la práctica dirigida denominada "Sistematización de la experiencia de consolidación de tres organizaciones civiles del Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social del IMAS", que me encuentro de acuerdo y conforme con el documento final, el cual posee mi visto bueno para la defensa pública a cargo de la Bach. Natalia Valverde Fallas.

Sin otro particular, se despide.



Lidia Norma Jaubert Naranjo

Trabajadora Social- IMAS

Área de Atención y Administración de Instituciones de Bienestar Social