



UBA Sociales
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Carrera de Trabajo Social

Experiencias y perspectivas de las intervenciones con personas en situación de calle del Centro Comunitario “El Refugio”, del Municipio de Tigre

Trabajo de Investigación Final

Área de Investigación: Situación de calle - Políticas sociales.

Directora temática: ***Dra. Claudia Krmpotic***

Tutora metodológica: ***Lic. Cristina Ines Bettanin***

Seminario de TIF: ***1er. cuatrimestre 2024***

Andrea L. Coria - andrealorenacoria@gmail.com

Virginia Campos - camposvirginianatalia@gmail.com

Fecha de presentación: ***07/04/2025***

Agradecimientos

A nuestras familias.

A quienes nos impulsaron y apoyaron.

A la muchachada de la calle.

A quienes luchan por visibilizar y sensibilizar.

A la EDUCACIÓN PÚBLICA, GRATUITA y de CALIDAD.

Introducción

El presente Trabajo de Integración Final (TIF) se inscribe en la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires y se desarrolla a lo largo del año 2024 y principios del 2025. La investigación tiene como objetivo analizar y describir los alcances y limitaciones del abordaje que despliega el Centro Comunitario El Refugio, política y dispositivo que depende del municipio de Tigre, el cual presta servicios de alojamiento nocturno a personas en situación de calle PSC. Dicho centro funciona como parador, brindando asistencia todos los días en el horario de 19:00 a 07:00 horas, con el propósito de ofrecer un espacio de contención y resguardo temporal a quienes atraviesan esta problemática.

La elección de esta temática responde a la necesidad de visibilizar y problematizar la situación de calle en el partido de Tigre y el rol de las políticas públicas desplegadas por el municipio en su abordaje. En este sentido, la presente investigación busca contribuir en la comprensión del modelo de intervención implementado por El Refugio, explorando no solo su impacto en la vida de las personas que hacen uso del servicio, sino también su relación con otras estrategias y dispositivos de asistencia social en el territorio.

El interés por abordar esta problemática surge de la experiencia personal de una de las integrantes del equipo de investigación, quien, en su doble condición como estudiante de la carrera de Trabajo Social en la facultad y residente del partido de Tigre, ha tenido la oportunidad de involucrarse directamente en el trabajo territorial con personas en situación de calle. Actualmente, forma parte del equipo de trabajo del espacio comunitario Casa del Joven, ubicado en el barrio Los Troncos del Talar, institución que también desarrolla estrategias de intervención para esta población y articula con la institución objetivo de esta investigación. Desde este punto, el contacto cotidiano con la realidad de las PSC ha permitido no sólo un conocimiento más cercano de sus trayectorias y desafíos, sino también una reflexión crítica sobre el funcionamiento de los dispositivos disponibles para su atención.

De esta manera, este trabajo pretende aportar a la construcción de conocimiento sobre la problemática de la situación de calle, inscribiéndose en una perspectiva que interpela a las respuestas estatales, en este caso a nivel municipal, y la necesidad de repensar estrategias que promuevan un mayor grado de inclusión y ejercicio de derechos para las personas en esta condición.

La Institución: Centro Comunitario El Refugio de Tigre

El Centro Comunitario El Refugio está ubicado en pleno centro de Tigre, calle Enciso 425, con cercanía a la avenida principal y a la estación de tren Carupá y Tigre del ramal Mitre Tigre-Retiro, lo que facilita la llegada de personas en situación de calle que buscan asistencia (aunque dicho dispositivo está pensado principalmente para asistir a PSC oriundas del partido, es decir, con domicilio en Tigre¹). A su vez se inscribe dentro de una serie de dispositivos impulsados por el Municipio de Tigre en el marco de sus políticas de asistencia a personas en situación de calle. Este espacio se enmarca como parte del *Programa de Asistencia Integral para Personas en Situación de Calle*, establecido en la provincia de Buenos Aires a partir de la sanción de la Ley 13.956/11 (Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, 2011). A través de esta normativa, se promueve la creación de Centros de Atención Integral (CAI) con el objetivo de garantizar a esta población el acceso a derechos básicos como la alimentación, la higiene personal, la atención médica y psicológica, además del acompañamiento por parte de equipos técnicos interdisciplinarios (Ministerio de Desarrollo de la Comunidad, 2023).

¹ Uno de los requisitos de ingreso es tener DNI con domicilio dentro del partido de Tigre.

A nivel nacional, el marco normativo que aborda la situación de las PSC incluye la Ley 27.654/21, que establece el *Programa Nacional de Protección y Asistencia a Personas en Situación de Calle y en Riesgo a la Situación de Calle* (Congreso de la Nación Argentina, 2021). Esta normativa dispone la implementación de estrategias de inclusión social, acceso a vivienda y fortalecimiento de dispositivos de asistencia en articulación con organismos provinciales y municipales. A su vez, la Constitución Nacional en el artículo 14 consagra el derecho a una vivienda digna, reforzado por compromisos asumidos en tratados internacionales de derechos humanos (Constitución Nacional Argentina, 1994).

En el ámbito municipal, si bien El Refugio es un dispositivo central en la política local de asistencia a PSC, durante la investigación surgieron dificultades para acceder a la normativa específica que rige su funcionamiento. En la entrevista realizada con la Dirección General de Desarrollo Social y la Coordinación General del Refugio, se evidenció el desconocimiento sobre la existencia de una ordenanza específica que enmarque formalmente su creación y operación. Del mismo modo, al consultar con una concejal del municipio, con referentes cercanos al Honorable Consejo Deliberante y con la página web del mismo, tampoco se obtuvo información clara sobre la existencia de tal ordenanza.

El Refugio comenzó a funcionar en el año 2012 con el objetivo de brindar alojamiento nocturno y asistencia a personas en situación de calle en Tigre. Depende de la Secretaría de Desarrollo Social del municipio, la cual se organiza en distintas direcciones. En este marco, El Refugio se encuentra inserto dentro de la Dirección General de Organizaciones Comunitarias. Su estructura organizativa cuenta con la participación de operadores convivenciales diurnos y nocturnos, cocinera y el equipo técnico, conformado por una trabajadora social, una psicóloga y una coordinadora, quienes gestionan la admisión de los usuarios y su permanencia en el centro. Además, se encuentra la coordinadora general y la directora general de organizaciones comunitarias quienes despliegan tareas más amplias de manera administrativa y acompañan el trabajo cotidiano del equipo anteriormente mencionado. A lo largo de los años, El Refugio ha atendido a una población heterogénea, compuesta mayoritariamente por varones adultos y personas de la tercera edad, aunque también se han registrado casos de mujeres y personas con trayectorias de institucionalización previa, además de familias y/o mujeres con hijos. Es el único dispositivo municipal de la zona norte que funciona como parador y que admite población mixta (hombres, mujeres mayores de 18 años y familias). La única excepción es el Hogar Cura Brochero, ubicado en Vicente López, que, sin embargo, sólo recibe varones y pertenece a la Diócesis de San Isidro.

Desde su inicio en el año 2012 hasta la llegada de la pandemia de COVID-19² (2020-2021), El Refugio funcionó como un parador nocturno. Sin embargo, durante la pandemia, debido a las restricciones de circulación y la necesidad de garantizar el aislamiento, el dispositivo adoptó un funcionamiento similar al de un hogar, brindando alojamiento y contención durante todo el día. En este período, se implementaron diversos talleres que permitieron a los residentes permanecer dentro del espacio y participar en actividades formativas y recreativas³.

Finalizada la emergencia sanitaria, El Refugio retomó su modalidad de parador nocturno, sin sostener los talleres brindados durante la pandemia pero sí otros espacios para la comunidad. Actualmente, además de su función principal, ofrece talleres abiertos a la comunidad dirigidos principalmente a adultos mayores⁴. También ha incorporado espacios de formación para personas en situación de calle, como taller de huerta y/o cine debate, los cuales se llevan a cabo dos veces por semana con un ingreso previo al horario habitual (los días martes huerta y los viernes cine debate).

2 <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>

3 Entre ellas, taller de panadería el cual resultó en una cooperativa, que dejó de funcionar con el cambio de gestión del equipo técnico en el 2022. Ver anexo, entrevista a tallerista/operadora.

4 Por ejemplo, talleres de memoria los días martes por la mañana. Ver info en entrevista a trabajadora Social, Anexo.

Además de los servicios brindados directamente por El Refugio, el partido de Tigre cuenta con una red de dispositivos con los que articula, que pertenecen a Cáritas San Isidro⁵, iglesias cristianas y/o organizaciones de la sociedad civil. Entre ellos, se encuentran el espacio de Duchas Santa Teresa en General Pacheco, el grupo Cooperazón y el espacio Casa del Joven, ubicado en Los Troncos del Talar. Estos desempeñan un papel clave en la atención y seguimiento de personas en situación de calle. La articulación entre los espacios es fundamental para la construcción de respuestas integrales, aunque en la práctica se identifiquen tensiones y desafíos entre ellos.

El Refugio es un recurso fundamental para las personas en situación de calle en Tigre, sin embargo, su funcionamiento muestra múltiples desafíos: limitaciones que surgen de las normativas que se plantean y la falta de estrategias de inclusión, lo que genera una alta rotación de personas sin garantizar soluciones de fondo en la mayoría de los casos. Asimismo, la articulación con otros dispositivos estatales y comunitarios resulta insuficiente en algunos casos, ya que el acceso a derechos como la vivienda y el empleo no suelen ser alcanzados.

Presentación del problema, pregunta de investigación y objetivos

En el contexto actual, las grandes ciudades y sus periferias evidencian una creciente complejidad en torno a la exclusión social y la vulnerabilidad extrema. En este marco, la situación de calle emerge como una de las expresiones más crudas de la desigualdad social y la desprotección estatal. El Municipio de Tigre es tradicionalmente reconocido por su atractivo turístico, como el Delta y Puerto de Frutos, y su crecimiento inmobiliario⁶ y no escapa a esta realidad. En los últimos años, se ha observado un incremento de la presencia de PSC en su territorio, lo que ha impulsado la implementación de dispositivos locales destinados a la contención y asistencia de esta población.

Sin embargo, más allá de las cifras y los informes municipales que reflejan esta creciente demanda de asistencia, parece fundamental indagar en la experiencia cotidiana de quienes habitan esta realidad y en el desarrollo de las políticas públicas implementadas, desde los espacios institucionales que abordan la problemática mencionada. En este sentido, tomamos al Refugio como un espacio clave para comprender las dinámicas de asistencia, las limitaciones estructurales y las posibilidades de transformación social desde una perspectiva integral.

La formulación de políticas públicas con un enfoque participativo es fundamental para garantizar la pertinencia y eficacia, especialmente en intervenciones dirigidas a poblaciones en situación de vulnerabilidad. En este sentido, Fraser (2008) sostiene que el reconocimiento y la redistribución deben estar acompañados de la representación de los sujetos en los procesos de toma de decisión, enfatizando la importancia de incluir a los beneficiarios en el diseño de programas sociales para evitar enfoques paternalistas.

Por su parte, Giddens (1998) resalta la importancia de la *tercera vía* en la política social, la cual propone una combinación entre la asistencia estatal y la participación ciudadana activa. Integrar la voz de las personas en situación de calle en el diseño de dispositivos como El Refugio no solo mejora la eficacia de las políticas públicas, sino que también fortalece el sentido de agencia de los propios sujetos.

Desde otra perspectiva, Souza Santos (2006) advierte sobre el peligro de la exclusión epistemológica en la formulación de políticas públicas, es decir, la tendencia a diseñar programas sin considerar el conocimiento y la experiencia de los sectores involucrados. Para evitar esto, plantea

⁵ Organización de la Iglesia Católica a nivel nacional con presencia en el Municipio de Tigre por medio de la diócesis de San Isidro que trabaja para dar respuesta a las problemáticas sociales derivadas de la pobreza. Ver en <https://caritas.org.ar/quienes-somos/>.

⁶ Referencias

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). (2021). Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2021. Recuperado de <https://www.indec.gob.ar>

Municipalidad de Tigre. (2021). Datos Demográficos y Urbanos. Recuperado de <https://www.tigre.gov.ar>

estrategias de *traducción intercultural*, mediante las cuales los saberes de las poblaciones beneficiarias se articulan con los enfoques técnicos y académicos en la construcción de políticas más inclusivas. Considerando estos aportes, se torna imprescindible que las investigaciones en el ámbito de las políticas públicas y la intervención social incorporen la voz de los propios actores implicados.

Las preguntas centrales que guían esta investigación son: *¿Cómo impacta El Refugio de Tigre en las dinámicas sociales de las personas en situación de calle, y qué papel juega en la restitución de derechos y la inclusión social de las mismas? y ¿Qué factores (sociales, políticos, culturales y económicos) pueden interferir en la viabilidad del acceso de las personas en situación de calle a las intervenciones propuestas por el Centro Comunitario El Refugio de Tigre?*

El objetivo de esta investigación es analizar la accesibilidad material y simbólica, así como la satisfacción de las necesidades de las personas en situación de calle, específicamente aquellas que residen en El Refugio de Tigre, desde múltiples perspectivas: la de los usuarios, de la trabajadora social del equipo técnico, personas que han transitado por esta institución, la Dirección General de Organizaciones Comunitarias del Municipio de Tigre y referentes de la iglesia católica que trabajan con PSC. De dicho objetivo general se desprenden los siguientes objetivos específicos que guiaron el desarrollo de la investigación:

- Indagar e identificar el anclaje institucional del centro comunitario El Refugio: analizar la estructura, los objetivos del centro y su papel dentro de la red de abordaje comunitario para personas en situación de calle dentro del partido de Tigre.
- Analizar la concepción del problema y la estrategia de intervención profesional en El Refugio: indagar en cómo el centro percibe y define la problemática de las personas en situación de calle y cómo desarrolla e implementa estrategias de intervención para abordarla.
- Identificar las barreras en la accesibilidad material y simbólica desde las percepciones de las personas en situación de calle en El Refugio.
- Identificar las barreras en la accesibilidad material y simbólica desde las percepciones del equipo técnico de El Refugio.

Apartado metodológico

Para esta investigación decidimos utilizar una estrategia de corte cualitativa. La elección se debe a que es capaz de incorporar la cuestión del significado y de la intencionalidad como inherentes a los actos de los sujetos en el marco de las relaciones de las que participan en tanto construcciones humanas significativas (Denzin y Lincoln, 2018). Lo interesante de esta metodología es que tiene en cuenta las perspectivas de sus actores; como se mencionó anteriormente, es primordial hacer partícipes a las PSC, protagonizando su voz en esta investigación, para tomar en cuenta su singularidad, subjetividades y recuperar experiencias.

La autora De Sousa Minayo (2013) expone que las consecuencias teóricas y prácticas de este abordaje son una interrogación sobre la posibilidad de considerar científico o no un trabajo de investigación que, al tener en cuenta los niveles más profundos de las relaciones sociales, no puede operacionalizarlos en números y variables, criterios aceptados para emitir un juicio de verdad en el campo intelectual.

En esta misma línea, la elección de un abordaje cualitativo, que se diferencia de lo cuantitativo, se debe a que los datos estadísticos no permitirían captar las percepciones y significados asignados por los participantes de las experiencias vividas y su impacto en el centro El Refugio de Tigre. Dicho dispositivo constituye nuestro caso de estudio y los trabajadores y trabajadoras junto a las personas en situación de calle que se encuentran dentro del mismo conforman nuestras unidades de análisis.

Por su parte, este abordaje nos permite calificar el campo de las relaciones sociales en todos los aspectos históricos, estructurales y simbólicos. Según Sousa Minayo (2013), la ciencia es la forma

hegemónica de construcción de la realidad, considerada por muchos críticos como un *nuevo mito*, por su pretensión de único promotor y criterio de verdad. Recuperamos los aportes de la autora en relación al objetivo general, ya que se busca la construcción de la perspectiva de la accesibilidad a partir de la recuperación de las experiencias de las personas en situación de calle que están sumergidas en esta problemática, y del equipo técnico que se propone su abordaje. Consideramos que la tarea central de las Ciencias Sociales se basa en la comprensión de la *realidad humana vivida socialmente*, trabajando desde la vivencia con la experiencia, la cotidianeidad y la comprensión de las acciones humanas. Este abordaje se eligió porque permite comprender y explicar las relaciones sociales que se construyen en torno a la intervención de la problemática en situación de calle, desde el punto de vista del equipo técnico y de las personas, poniendo énfasis en la accesibilidad de los usuarios a las intervenciones que se despliegan.

Por otra parte, para cumplir con el objetivo general del presente trabajo, es importante obtener perspectivas detalladas tanto de las PSC como del equipo técnico del Refugio de Tigre. Estos dos grupos proporcionan una visión integral de la viabilidad y efectividad de las intervenciones político-sociales implementadas por el dispositivo, y qué tipo de barreras pueden aparecer entre el acceso a esas intervenciones y las personas en situación de calle. De acuerdo con Sampieri (2014), “el muestreo en la investigación cualitativa es intencional y busca casos específicos que aporten información relevante.” Tal como es en este caso, se eligieron personas que hayan transitado por El Refugio (PSC como trabajadores) y que se encuentran en el mismo en la actualidad.

Metodología: Entrevistas y Observación Participante

Dado que la observación directa de las dinámicas dentro del Refugio no fue posible al momento del desarrollo de esta investigación, se optó por un enfoque metodológico basado en entrevistas a las PSC y a los trabajadores del Refugio, junto con observación participante en su hábitat en el espacio público y/u otra institución⁷. Este enfoque busca entender mejor cómo las personas en situación de calle se desenvuelven en sus entornos fuera del dispositivo, y qué aspectos de sus dinámicas sociales pueden estar influidos por su relación con las instituciones de asistencia.

A través de entrevistas semi-estructuradas se procura captar las experiencias de las PSC antes, durante y después de su paso por El Refugio, y cómo perciben el impacto de este espacio en su vida cotidiana. Las entrevistas semiestructuradas son una técnica cualitativa que combina preguntas abiertas con un guión flexible, permitiendo al entrevistador profundizar en aspectos significativos de la experiencia del entrevistado sin perder el foco temático de la investigación (Galeano 2004). Como señala Farres Delgado (2012), las intervenciones sociales deben abordar tanto las condiciones materiales como las subjetivas de las personas, considerando sus historias de vida y la dinámica social de los grupos a los que pertenecen. En este sentido, se desarrollaron entrevistas a personas que se encontraban actualmente residiendo en El Refugio y a personas que pasaron por el dispositivo en el periodo de tiempo mencionado en dicho estudio.

La observación participante fuera del Refugio permitió captar parte de la cotidianidad de las PSC en su entorno, lo que brindó una perspectiva integral sobre sus formas de sociabilidad y las dificultades a las que se enfrentan al no tener un lugar de residencia estable. Esta técnica, entendida como una modalidad de investigación cualitativa que requiere la participación activa del investigador en el entorno y las actividades del grupo observado, permite acceder a los significados que los actores le otorgan a sus prácticas y relaciones (Guber 2011). Además, ayudó a identificar el nivel de autonomía y la percepción que tienen las PSC sobre las instituciones que ofrecen asistencia. El objetivo de dicha observación se basa en la idea de profundizar el conocimiento sobre el circuito de instituciones al que asisten las PSC y las estrategias de organización social desplegadas en su vida cotidiana.

⁷ En este caso, se desarrollaron las observaciones en el espacio de ducha y cena de los días martes y jueves del Centro Comunitario Casa del Joven Los Troncos - Tigre.

Estructura de la investigación

Por su parte, la presentación de los resultados de la investigación se estructura en tres capítulos. En el Capítulo 1 se desarrolla el marco teórico que sustenta el análisis, abordando los conceptos de exclusión social, situación de calle y modelos de intervención desde distintas perspectivas. Se hace énfasis en las limitaciones del modelo de capital humano y en la construcción de la indeseabilidad en los espacios urbanos.

En el Capítulo 2, se contextualiza la problemática en el Municipio de Tigre, detallando principalmente los cambios urbanos y económicos que han incidido en la situación de las PSC. Asimismo, se analiza el rol del Centro Comunitario El Refugio como espacio de intervención social, explorando las experiencias de sus usuarios y los desafíos que enfrenta el equipo técnico en la implementación de políticas de asistencia a través del análisis de las entrevistas realizadas.

Finalmente, en el Capítulo 3, se presentan los hallazgos del trabajo de campo y un análisis crítico de las políticas actuales. Se reflexiona sobre los factores que dificultan el acceso a los servicios del centro y las estrategias de intervención más efectivas para mejorar la inclusión social de esta población. Para finalizar se proponen, lo que a nuestro criterio, aportes que contribuyan a mejorar la calidad de vida de esta población.

Capítulo 1

Exclusión social y situación de calle: límites y contradicciones del modelo de capital humano

El presente capítulo tiene como objetivo desarrollar el marco teórico necesario para comprender la situación de calle en Argentina, un fenómeno que se configura como una manifestación extrema de la exclusión social. La exclusión social no debe entenderse únicamente relacionada con la pobreza, sino como una problemática compleja que involucra diversos factores estructurales. En este sentido, se destaca la relevancia de analizar no solo las condiciones económicas, sino también cómo las políticas públicas inadecuadas, la organización del trabajo que perpetúa las desigualdades sociales, y la fragmentación del tejido social y los lazos contribuyen a la precarización de la vida de amplios sectores de la población.

Este marco teórico tiene como objetivo abordar la situación de calle desde una perspectiva integral, evidenciando que la exclusión social no es un problema aislado ni exclusivo de quienes se encuentran en situación de calle, sino que se trata de un fenómeno interrelacionado con dinámicas sociales y políticas más amplias. Es decir, la pobreza es uno de los elementos que se articula con la exclusión, pero la situación de calle, como una manifestación visible y aguda, está estrechamente vinculada a la falta de acceso a derechos fundamentales como la salud, la vivienda, la alimentación, la desarticulación del tejido social y la ineficacia de los mecanismos institucionales para garantizar la inclusión laboral y social.

El análisis de la situación de calle en el contexto argentino debe tener en cuenta tanto sus manifestaciones más visibles como las invisibles, vinculando teorías de la exclusión social con el diseño de las políticas públicas implementadas en los últimos años. Este capítulo se centra, por un lado, en definir el concepto de exclusión social y sus implicancias en la vida cotidiana de quienes se encuentran en situación de calle, y por otro, en el contexto político y social en el que se desarrolla esta exclusión. En este sentido, las políticas públicas destinadas a las PSC han mostrado, en muchos casos, una concepción asistencialista y parcial que no logra abarcar las causas estructurales del problema. Por lo que es necesario examinar cómo dichas políticas, en lugar de ofrecer soluciones integrales, se limitan a responder a las consecuencias inmediatas de la exclusión.

Además, se contextualiza el modelo de capital humano, que ha sido un marco dominante en el análisis de las políticas sociales y laborales en Argentina. Este modelo sostiene que el bienestar de los individuos depende en gran medida de su capacidad para insertarse en el mercado laboral, lo que, en el caso de las personas en situación de calle, genera una brecha entre las oportunidades de desarrollo personal y las realidades de pobreza extrema. A través de esta perspectiva, se analiza cómo las políticas públicas suelen enfocarse en la capacitación y la educación como vías de integración, sin considerar los obstáculos estructurales que enfrentan los individuos que ya se encuentran marginados de la sociedad.

Se recurre a las teorías de exclusión social de autores como Paugam (2001), quien distingue entre los procesos de marginalización y exclusión, y Castells (2000), que ofrece una visión sobre cómo la globalización ha impactado en las dinámicas de inclusión y exclusión. Por su parte, Giglia (2014) nos remite a los *modos de habitar*; Agier (2009) propone el concepto de *indeseable*, y Farres Delgado (2013) y Dussel (1994) aportan sus conceptos sobre colonialidad territorial y exclusión urbana. Asimismo, se analizan las críticas al modelo de capital humano, particularmente aquellas que argumentan que este enfoque tiende a responsabilizar a los individuos por su falta de oportunidades sin reconocer las causas estructurales que limitan el acceso a los recursos necesarios para su inclusión.

1.1- Situación de calle y Exclusión social

La situación de calle es una de las manifestaciones más extremas de la exclusión social. Se refiere a la condición en la que se encuentran aquellas personas que no tienen acceso a una

vivienda digna y se ven obligadas a vivir en espacios públicos o en lugares inadecuados, sin estabilidad ni seguridad. Esta situación está marcada por la pobreza extrema, la vulnerabilidad y la ausencia de redes de apoyo social, lo que limita las posibilidades de acceso a derechos fundamentales como la salud, la educación y el trabajo. Según la Comisión Nacional de Prevención de la Tortura (2016), la situación de calle es una forma de exclusión social caracterizada por la carencia de un hogar adecuado, la imposibilidad de acceder a recursos básicos y la marginalización de los individuos en las estructuras sociales y económicas.

La situación de calle no se limita únicamente a la falta de una vivienda, sino que implica un proceso complejo de desestructuración social que afecta tanto a la persona en términos materiales como psicológicos y sociales. Las personas que viven en situación de calle se enfrentan a una constante vulnerabilidad ante situaciones de violencia, abusos, enfermedades y estigmatización social, lo que profundiza su aislamiento y su exclusión. La falta de un lugar seguro para vivir les impide acceder a una serie de derechos básicos y genera una condición de precariedad que afecta profundamente su bienestar físico y emocional (López, 2017).

1.2- Características de la Situación de calle

Las características de la situación de calle son diversas y varían según el contexto social, económico y político de cada región. No obstante, existen ciertos factores comunes que definen esta realidad. En primer lugar, la carencia de acceso a una vivienda es el elemento central. La falta de un techo donde resguardarse hace que las personas se vean obligadas a pernoctar en la vía pública, en estaciones de tren, en plazas, o en espacios que no ofrecen ninguna garantía de seguridad ni protección ante las inclemencias del tiempo o la violencia (Giglia, 2014).

Otro aspecto central es la imposibilidad de acceder a servicios básicos como la alimentación, la higiene, la salud o la educación. La exclusión de los circuitos laborales y sociales es otra de las características de la situación de calle, ya que muchas personas en esta condición no logran acceder a un empleo estable o a los programas sociales existentes, lo que agudiza su situación de vulnerabilidad y les impide salir de este círculo de pobreza extrema (Méndez, 2015).

Además, la situación de calle está frecuentemente asociada con la invisibilidad social y la estigmatización. Las personas que se encuentran en esta situación suelen ser vistas como un *problema social* que debe ser gestionado por las políticas públicas, sin que se considere la diversidad de causas que pueden llevar a un individuo a vivir en la calle, tales como la desocupación, la violencia intrafamiliar, el consumo problemático de sustancias o las crisis económicas (Girola, 2012).

Es relevante destacar que la situación de calle no es una condición homogénea, sino que puede variar en función de los contextos individuales y sociales. Existen diferentes formas de habitar la calle, que van desde aquellas personas que duermen en la vía pública hasta aquellas que encuentran refugio en albergues temporales o lugares de tránsito, como estaciones de transporte. La complejidad de este fenómeno exige un abordaje integral que no se limite a la provisión de vivienda, sino que incluya estrategias que permitan la reinserción social, laboral y emocional de las personas afectadas (Pérez, 2013).

1.3- Exclusión en el espacio urbano

La exclusión social es un concepto complejo que ha sido abordado por diversos autores que buscan entender las dinámicas sociales que relegan a ciertos sectores de la población a una situación de marginalidad. En este sentido, dos autores relevantes en el análisis de la exclusión social son Castells y Paugam. Ambos nos plantean enfoques que permiten comprender las

múltiples dimensiones del fenómeno, en especial en un contexto de urbanización y globalización que agrava las desigualdades sociales.

En el caso del sociólogo Castells en su obra *La era de la información: Economía, sociedad y cultura (2000)*, donde analiza las dinámicas de inclusión y exclusión en el contexto de la globalización y la sociedad de la información sostiene que, a medida que la globalización y las nuevas tecnologías de la información transforman las economías y las sociedades, se produce una creciente segmentación social. Esta segmentación, lejos de desaparecer, se profundiza con la exclusión de aquellos sectores que no logran acceder a los recursos y las oportunidades que el sistema globalizado ofrece. Siguiendo al autor, la exclusión social no es solo una consecuencia de la pobreza económica, sino también del acceso limitado a la información, la educación, y los medios para participar activamente en la sociedad. Esto puede observarse en la mayoría de los casos que se encuentran atravesados por la problemática, los cuales se caracterizan por la deserción educativa, temprana edad de acceso al mercado laboral por situaciones de vulnerabilidad, como también situaciones de violencia y consumo.

Para Castells, el proceso de exclusión está relacionado con la incapacidad de los individuos para insertarse en las redes de comunicación y producción que estructuran la sociedad moderna. De esta forma, los individuos que no logran acceder a las tecnologías o a la capacitación necesaria quedan fuera de las estructuras productivas, lo que perpetúa la pobreza y la desigualdad. En este contexto, la situación de calle no es solo un reflejo de la pobreza material, sino también de la desconexión social y digital que los excluidos experimentan.

Por su parte, Paugam en *La exclusión: El mecanismo de la pobreza (2001)* introduce una conceptualización más centrada en la dinámica interna de la exclusión social. Paugam distingue entre *marginalidad* y *exclusión*, proponiendo que la exclusión no solo es un estado material de pobreza, sino un proceso social de desvinculación de los lazos sociales y laborales que permiten a los individuos participar plenamente en la vida social. Define la exclusión como un proceso más complejo que implica la ruptura de los vínculos de solidaridad y de cooperación social, lo cual puede ser observado en los sujetos que viven en situación de calle. La persona en situación de calle no solo carece de un hogar, sino que está desvinculada de las redes de apoyo social y laboral que son cruciales para la integración en la sociedad. Según este autor, la exclusión social implica la incapacidad de los individuos para acceder a los derechos y recursos fundamentales que permiten la participación activa en la vida comunitaria, lo que a su vez contribuye a una mayor vulnerabilidad social.

Paugam hace hincapié en los mecanismos institucionales que perpetúan este proceso de exclusión, como las políticas públicas que no logran abordar de manera integral las causas de la pobreza y la marginalidad. En su visión, la exclusión no es solo un fenómeno estructural, sino también un fenómeno individual que afecta a la autoestima y la percepción de los individuos sobre su lugar en la sociedad.

Tanto el análisis de Castells como el de Paugam aportan valiosas herramientas para comprender la situación de calle en Argentina. En este sentido, la exclusión social no puede ser entendida solo como una manifestación de la pobreza material, sino que debe ser vista como un proceso multidimensional que involucra la desconexión de los sujetos de las redes sociales, laborales y políticas que estructuran la sociedad. Así, la exclusión social y la situación de calle se entrelazan con las dinámicas del modelo de capital humano, que, como veremos más adelante, no ha logrado brindar soluciones integrales a la problemática de las personas sin techo.

1.3.1- Colonialidad territorial y exclusión urbana

La noción de *colonialidad territorial* de Farres Delgado permite reflexionar sobre las jerarquías espaciales presentes en las ciudades contemporáneas. En nuestra TIF, la

situación de las PSC en Tigre revela cómo ciertos sectores de la población son relegados a los márgenes del espacio urbano, reflejando una racionalidad territorial que margina a las formas de vida no dominantes. De manera similar a cómo los colonos han históricamente impuesto una visión homogénea de lo urbano, las políticas urbanas contemporáneas continúan operando sobre un modelo que excluye a quienes no se ajustan a los parámetros de lo *deseable*. Así, las PSC son desplazadas hacia áreas invisibilizadas o consideradas *no productivas*, reforzando su estigmatización y deshumanización, en consonancia con la colonialidad del espacio.

Farres Delgado subraya la homogeneización del espacio urbano generada por las dinámicas globales y capitalistas, las cuales imponen una visión única del desarrollo urbano. Este proceso se vincula con la segregación urbana observada en Tigre, donde se perpetúan modelos urbanos que niegan identidad a ciertos sectores de la población, especialmente a las personas sin techo. En la TIF, la crítica a la falta de acceso a refugios adecuados y la estigmatización de las PSC pone de manifiesto cómo la homogeneización de los espacios urbanos favorece la construcción de espacios desiguales y excluyentes. Este fenómeno de homogeneización no sólo afecta la calidad de vida de las PSC, sino que también contribuye a la pérdida de la diversidad cultural y social en las ciudades, al desvalorizar las formas de vida alternativas.

Uno de los aportes más significativos de Farres Delgado es la invitación a la decolonización del espacio y el conocimiento, enfatizando la necesidad de incorporar epistemologías alternativas que cuestionen la visión hegemónica de lo urbano. En la TIF, al abordar la exclusión de las PSC desde una perspectiva de derechos humanos y con una mirada crítica al sistema, estamos contribuyendo al cuestionamiento de las estructuras que perpetúan la desigualdad territorial. Este enfoque se alinea con la propuesta de *actitud decolonial* del autor, que reconoce la necesidad de revalorizar las experiencias y saberes de los sectores marginados. El trabajo realizado desde el Trabajo Social, que busca visibilizar las problemáticas y resistencias de las personas en situación de calle, se convierte en una forma de reconocer y promover las soluciones urbanas inclusivas que los propios actores afectados construyen en sus cotidianidades.

El concepto de *pluriversalismo*, que Farres Delgado presenta como un modelo de planificación urbana que integra diversas perspectivas y saberes, se conecta directamente con el análisis sobre las tensiones en la provisión de refugios y las demandas de habitabilidad. Las PSC no solo enfrentan la exclusión institucionalizada, sino que también tienen saberes y recursos propios que, aunque no siempre son reconocidos por las políticas públicas, son fundamentales para su adaptación y resistencia. Al integrar estas voces en la planificación urbana, se promueve un modelo de justicia territorial que reconoce la agencia de las personas sin techo y su capacidad para aportar a la reconstrucción del espacio urbano, no solo como beneficiarios de servicios, sino como sujetos activos en la definición de sus necesidades y derechos.

Finalmente, la noción de *emergencias insurgentes* de Farres Delgado permite ampliar la reflexión sobre las prácticas de resistencia que las personas sin techo generan en su día a día. A pesar de estar excluidas del acceso formal a la vivienda y los servicios, las PSC a menudo crean formas de convivencia y solidaridad en los márgenes de la ciudad. Estas prácticas pueden ser vistas como alternativas a las políticas homogéneas y excluyentes, y representan una forma de cohesión social que desafía la lógica de separación y segregación. En la TIF, la visibilización de estas prácticas de resistencia se convierte en una forma de subrayar las capacidades de agencia de las personas en situación de calle, quienes, a pesar de la exclusión, son capaces de crear espacios de pertenencia y solidaridad que desafían la hegemonía urbana.

De manera complementaria, Dussel (1994) plantea que la modernidad ha sido históricamente construida desde una lógica de exclusión y negación del *Otro*, lo que se traduce en una exclusión territorial y social que persiste en las ciudades contemporáneas. Al analizar la situación de las personas en situación de calle en Tigre, podemos identificar cómo esta lógica de exclusión se manifiesta en la segregación urbana y la falta de acceso a refugios adecuados. Dussel nos propone descentrar la mirada eurocéntrica y poder considerar las experiencias y saberes de los sectores históricamente marginados como una vía para la construcción de una ciudad más justa y equitativa.

La integración de los conceptos de Farres Delgado y Dussel en esta TIF refuerzan la crítica a las lógicas urbanas modernas y capitalistas que generan exclusión y homogeneización. El enfoque decolonial y pluriversalista propuesto por ambos autores ofrecen una perspectiva para repensar la organización del espacio urbano desde una óptica más inclusiva y respetuosa de las identidades y necesidades de los sectores más vulnerables. La decolonización del espacio urbano, la integración de saberes marginalizados y la valorización de las experiencias de las personas en situación de calle son elementos clave para avanzar hacia una ciudad más justa, diversa y habitable para todos sus habitantes.

Para poder contextualizar aún más este estudio, es fundamental comprender que el habitar, especialmente en condiciones de marginalidad, no es solo un acto material sino también un proceso cultural, simbólico y social. Según Giglia (2014), el habitar es un fenómeno cultural que permite a los sujetos, incluso en situaciones de extrema precariedad, apropiarse de los espacios urbanos, transformando lo que comúnmente se denomina *no lugares* en sitios de significación y pertenencia.

Asimismo, el estudio de la situación de las personas en calle en el contexto del centro comunitario El Refugio de Tigre es abordado desde un enfoque crítico del Trabajo Social, que toma en cuenta tanto las intervenciones institucionales como las dinámicas cotidianas que los individuos desarrollan en respuesta a su entorno. En este sentido, el análisis se centrará en cómo las personas en situación de calle negocian sus prácticas de habitar, a pesar de la exclusión institucional y la precariedad de los recursos materiales a su disposición. Como se discutirá más adelante, la resiliencia humana se manifiesta no solo en la supervivencia material, sino también en las formas simbólicas y colectivas de organización del espacio.

Estos párrafos tienen como propósito situar el contexto de la investigación y dar cuenta de los antecedentes necesarios para comprender la importancia de estudiar la accesibilidad y satisfacción de necesidades en El Refugio, no sólo como un espacio físico, sino como un lugar de significación cultural y social para sus habitantes. Así, este trabajo se aboca a la comprensión del habitar como un proceso dinámico que involucra tanto la infraestructura material como las prácticas culturales y simbólicas de quienes habitan en la calle.

A lo largo de la investigación, se ha buscado responder a cómo las personas en situación de calle logran crear prácticas de habitar que, a pesar de la escasez de recursos, les permiten reconstruir espacios de pertenencia, de organización y de sentido. Esto no solo enriquece la comprensión del fenómeno, sino que también contribuye al diseño de políticas públicas que fomenten la inclusión, el respeto por los derechos humanos y la dignidad de las personas que habitan en situación de calle.

En este marco la noción de *indeseabilidad* de Agier (2009) se configura como una clave conceptual fundamental para entender los procesos de exclusión que atraviesan a las personas en situación de calle. Este concepto describe cómo ciertas poblaciones son consideradas *no deseadas* en un espacio social y urbano determinado, construyendo

una relación entre el individuo y el colectivo, donde la exclusión se perpetúa a través de mecanismos simbólicos y materiales que marginaliza a quienes se perciben como *otros*. Al incorporar esta idea, podemos comprender de manera más profunda las formas en que la sociedad urbana construye y responde a la presencia de las personas en situación de calle, especialmente en el contexto del Refugio en Tigre.

Según Agier (2009), la indeseabilidad no es una condición inherente a los individuos, sino una construcción política y social que se articula a través de los discursos dominantes, las políticas urbanas y las prácticas de poder. En este sentido, las personas en situación de calle son etiquetadas como *indeseables* desde las políticas públicas que buscan mantener el orden y la estética de la ciudad, a menudo a través de iniciativas que buscan *limpiar* los espacios urbanos o hacerlos más *presentables* para el consumo económico y turístico.

Estas políticas reflejan un enfoque excluyente y clasificador, que coloca a quienes no se ajustan a los estándares establecidos fuera del tejido social y urbano *deseable*. Las personas en situación de calle, al igual que los migrantes y refugiados que Agier estudia en otros contextos, son despojadas de su humanidad a través de esta categorización. Esta construcción de la indeseabilidad impacta directamente en las políticas que implementan los municipios y las instituciones de asistencia, como El Refugio en Tigre, las cuales muchas veces están orientadas más a la gestión de la pobreza que a la integración plena de las personas en situación de calle en la sociedad.

Al respecto, el control del espacio urbano, tanto desde las políticas públicas como desde las dinámicas sociales, se convierte en un elemento clave en la exclusión de las personas en situación de calle. Siguiendo a Agier (2009), el acceso al espacio urbano está condicionado por una lógica de poder que distingue entre lo que es considerado un *espacio apropiado* y lo que se considera *no deseado*. Esta distinción crea fronteras simbólicas y materiales, relegando a las personas sin hogar a espacios marginalizados y periféricos de la ciudad. Estos lugares no solo carecen de recursos adecuados, sino que también están marcados por la invisibilidad, lo que refuerza la idea de que quienes habitan allí no pertenecen a la ciudad como un todo.

En el caso de las personas en situación de calle, este proceso de exclusión territorial se ve reflejado en la dificultad de acceder a refugios adecuados, en las políticas de criminalización de la pobreza y en las intervenciones institucionales que no abordan las causas profundas de la indigencia. En este sentido, tanto Agier como nuestra TIF coinciden en que las personas en situación de calle son desplazadas de los espacios urbanos que representan *la ciudad de los deseables*, sin poder acceder a los recursos que permiten una vida digna y adecuada.

1.3.2- Alteridad, marginación: Estigma de la Exclusión Urbana

Una de las dimensiones más importantes de la indeseabilidad es la alteridad, entendida como la construcción social de lo *otro*. Agier subraya cómo esta alteridad no sólo se relaciona con la visibilidad de las personas marginalizadas, sino también con los imaginarios políticos que justifican su exclusión. En el contexto de las personas en situación de calle, este proceso se expresa en la construcción de estigmas que las presentan como responsables de su propia situación, inadaptadas, peligrosas o, incluso, *culpables* de su pobreza.

Esta visión estigmatizante alimenta los imaginarios políticos que refuerzan la exclusión, lo que se traduce en la marginación social y el rechazo. En el caso de Tigre, las personas que habitan en El Refugio se enfrentan a un entorno urbano que las percibe como ajenas, lo que las coloca en una posición de desventaja frente a las

políticas públicas y los recursos sociales disponibles. Esta exclusión también se traduce en la falta de acceso a espacios de participación y de toma de decisiones que puedan transformar las condiciones en las que viven.

La indeseabilidad actúa como un mecanismo de control social que gestiona a las poblaciones consideradas problemáticas o no deseadas, y esta lógica de control se perpetúa tanto en el ámbito social como en el institucional. En el caso del Trabajo Social, las instituciones encargadas de asistir a las personas en situación de calle pueden ser cómplices de esta exclusión, no solo por la falta de recursos, sino también por las dinámicas de invisibilización que refuerzan la marginalización de estas personas.

El presente trabajo de investigación pone en evidencia cómo la exclusión institucional se expresa en la ausencia de políticas públicas inclusivas, las limitaciones materiales y los obstáculos burocráticos que afectan a las personas en situación de calle. Este proceso de exclusión institucional puede explicarse a través del concepto de indeseabilidad, en tanto las instituciones, al reproducir discursos de control y normatividad, marginan a estas personas y las excluyen de los recursos y derechos necesarios para acceder a una vida digna. La indeseabilidad se manifiesta en la negación de reconocimiento de su humanidad, lo cual les impide participar de forma plena en la sociedad, no sólo en términos materiales, sino también simbólicamente, al ser vistas como *no deseadas* dentro del sistema social vigente (García, 2020; Hernández, 2018).

1.4- Accesibilidad en El Refugio de Tigre

La accesibilidad, como concepto, ha experimentado una evolución significativa en el ámbito del Trabajo Social, particularmente en relación con los sectores más vulnerables. Tradicionalmente, la accesibilidad se ha limitado al acceso a bienes y servicios, reduciendo su comprensión a un acto de consumo, en el cual las personas intercambian dinero por productos o servicios. Sin embargo, en el contexto de los Refugios y la atención a las personas en situación de calle, es fundamental ampliar esta concepción hacia una comprensión más integral que reconozca la accesibilidad como un derecho social, cuyo ejercicio debe garantizarse no solo por la existencia de servicios, sino también por la calidad y el reconocimiento de las necesidades específicas de las personas.

En el caso del Refugio de Tigre, la accesibilidad no puede entenderse únicamente como la capacidad de las personas en situación de calle para ingresar al espacio físico del Refugio. Es necesario que este acceso sea parte de un proceso más amplio de inclusión y reconocimiento de los derechos humanos de los sujetos, donde la intervención social sea pensada no sólo en términos de provisión de recursos, sino como un espacio de participación activa y empoderamiento de los sujetos.

A partir de la reflexión propuesta por Arias y Sierra (2023), podemos entender que la accesibilidad al Refugio de Tigre debe ser pensada como una accesibilidad de derechos, no sólo como un acceso transaccional. Esto implica que El Refugio debe ofrecer condiciones *hospitalarias*, creando un entorno en el que las personas en situación de calle puedan ser reconocidas como sujetos plenos de derechos, más allá de su condición de usuarios de servicios. En este sentido, la accesibilidad debe promover la dignidad de los sujetos, permitiéndoles participar activamente en el proceso de construcción de su espacio dentro de la institución, más allá de ser meros receptores de una ayuda.

Asimismo, la accesibilidad no se limita a la eliminación de barreras físicas, sino que también debe superar las barreras simbólicas, como las diferencias de poder entre los trabajadores sociales y las personas en situación de calle. En los refugios, como en cualquier

otro espacio institucional, las relaciones entre los sujetos y las instituciones deben ser equitativas y respetuosas, fomentando un encuentro genuino basado en el reconocimiento de la alteridad y en la construcción de un espacio común en el que todos los sujetos tengan voz.

El concepto de hospitalidad, como lo propone Derrida (2000), es clave en este sentido. La hospitalidad no solo implica recibir a otro, sino también aceptar su presencia en su alteridad, reconocida y respetada en sus necesidades y derechos. En El Refugio de Tigre, esto se traduce en la creación de un espacio en el que las personas en situación de calle no solo puedan acceder a un lugar donde pernoctar, sino que también puedan encontrar un espacio de acogida, donde su presencia sea aceptada y sus derechos sean respetados. Esta forma de hospitalidad, que va más allá de la mera provisión de recursos, busca transformar El Refugio en un lugar en el que los sujetos sean reconocidos como ciudadanos plenos, con derechos y capacidades para participar activamente en su proceso de inclusión.

La accesibilidad en El Refugio de Tigre no debe reducirse a la mera posibilidad de acceder físicamente al espacio, sino que debe ser entendida como un proceso continuo de inclusión, reconocimiento y ejercicio de derechos. Para que las personas en situación de calle puedan acceder verdaderamente al Refugio, es necesario que se construyan espacios institucionales que no solo brinden recursos materiales, sino que también favorezcan la participación, el empoderamiento y el reconocimiento mutuo, de modo que la accesibilidad se convierta en un derecho legítimo, efectivo y universal.

1.5- Políticas Públicas para la Situación de Calle

Las políticas públicas implementadas para abordar la situación de calle en Argentina han experimentado diversas transformaciones a lo largo del tiempo, y su enfoque ha oscilado entre intervenciones de tipo asistencialista y respuestas más integradoras que buscan atacar las causas estructurales del fenómeno. Estas políticas han tenido un carácter heterogéneo y, si bien han tenido logros en términos de atención inmediata, en muchos casos no han logrado ofrecer soluciones sostenibles que garanticen la reintegración de las personas en situación de calle a la sociedad. En esta sección, se analizarán las políticas históricas, las críticas que han recibido y los enfoques más recientes, como el modelo de *Vivienda Primero*, que buscan una solución más integral.

En orden nacional, las personas en situación de calle han tenido, históricamente, un enfoque asistencialista, centrado en la provisión de refugios temporales y asistencia alimentaria sin considerar, en su mayoría, las causas estructurales que generan la exclusión social. Uno de los primeros programas destacados fue el *Plan Nacional de Inclusión Social*, que surgió en el contexto de las crisis económicas de los años 90 y principios del 2000. Este plan buscaba asistir a las personas sin hogar a través de refugios temporales y comedores populares, pero no incluía un enfoque integral que abordara las causas subyacentes de la pobreza y la falta de vivienda (Girola, 2012).

En la década de 2000, con la estabilización económica post-crisis, surgieron nuevas iniciativas, pero la mayoría continuaba siendo asistencialista. Programas como los *Centros de Integración Comunitaria (CIC)* y los *comedores populares* intentaban dar respuesta urgente a las necesidades básicas de las personas en situación de calle. Sin embargo, la intervención seguía siendo reactiva, limitándose a paliar las consecuencias de la exclusión social sin intervenir en las causas que la originan, como la precariedad laboral, la falta de acceso a la vivienda y las políticas de salud insuficientes (Borsani, 2016).

A lo largo de los años, si bien se han logrado algunos avances en términos de cobertura de los servicios asistenciales, las respuestas institucionales continúan siendo fragmentadas y carentes de un enfoque integral que promueva una reinserción social efectiva y sostenida a largo plazo. La ausencia de una ley nacional unificada y de un programa provincial

estructurado para abordar de manera coherente la situación de calle es un factor que limita el desarrollo de políticas públicas más inclusivas y eficaces (Martínez, 2018; Pérez, 2019). En este sentido, las respuestas institucionales se han centrado principalmente en soluciones inmediatas, como la provisión de refugios temporales, sin contemplar un plan estratégico que facilite la integración de las personas en situación de calle al mercado laboral ni que garantice su acceso a una vivienda digna (Giglioli, 2017). Es necesario un marco normativo que no solo impulse la creación de programas de asistencia, sino que también garantice la continuidad de las políticas públicas, abordando las causas estructurales de la exclusión social y asegurando que los derechos fundamentales de estas personas sean respetados y promovidos (Svampa, 2014).

1.5.1- La crítica teórica a las Políticas Públicas

Las políticas públicas implementadas para las personas en situación de calle han sido objeto de duras críticas, especialmente por parte de expertos en exclusión social y derechos humanos. Una de las críticas más recurrentes es que las respuestas institucionales tienden a ser superficiales y no logran abordar las causas estructurales de la exclusión. Según Giddens (2000) y Bauman (2004), las políticas asistenciales, como los refugios temporales y la ayuda alimentaria, tienen un efecto limitado y de corto plazo. Estas respuestas no atacan el problema de fondo, que es la desigualdad social y económica, y más bien actúan como un parche sobre un problema estructural mucho más profundo.

Giddens (2000) argumenta que la asistencia social tiende a ser una respuesta reactiva y no proactiva. Es decir, en lugar de buscar cambiar las condiciones que generan la situación de calle, las políticas simplemente atienden a las consecuencias de la pobreza y la marginación, lo cual no garantiza una solución permanente. Por su parte, Bauman (2004) sostiene que la exclusión social se ha convertido en una característica inherente del modelo capitalista contemporáneo, donde la pobreza y la marginalidad se perpetúan debido a un sistema que privilegia la competencia y el individualismo, en detrimento de las soluciones colectivas y estructurales.

Desde una perspectiva crítica, diversos autores han señalado que las políticas públicas tienden a abordar superficialmente el problema sin realmente transformarlo. Estas intervenciones pueden aliviar momentáneamente las condiciones de vida de las personas en situación de calle, pero no logran ofrecer un camino claro hacia su reintegración social y económica. Además, la fragmentación y la falta de coordinación entre las distintas políticas públicas ha provocado que muchas de las intervenciones no lleguen a las personas más necesitadas (Pérez, 2013).

A medida que se ha desarrollado una mayor comprensión de la exclusión social y sus causas, algunas políticas públicas recientes han adoptado enfoques más integradores y orientados a la solución estructural del problema. Uno de los modelos más innovadores y exitosos a nivel internacional es el modelo de *Vivienda Primero (Housing First)*, que se basa en la idea de que la vivienda debe ser el primer paso hacia la inclusión social y la estabilidad personal. Este modelo ha sido implementado con éxito en varios países, como Finlandia y Canadá, y se está empezando a explorar en América Latina, aunque de manera aún incipiente.

El modelo *Vivienda Primero* considera que las personas en situación de calle tienen derecho a una vivienda digna, independientemente de su situación laboral o de salud. La estrategia consiste en proporcionar un hogar permanente y sin condiciones previas, lo cual elimina las barreras que suelen enfrentarse las personas sin techo, como la exigencia de mantener un trabajo o superar problemas de adicción antes de acceder a

una vivienda. Una vez que la vivienda es proporcionada, se les ofrecen servicios de apoyo social, psicológico y laboral para facilitar su integración y mejorar su calidad de vida (Tsemberis, 2004).

El modelo de Vivienda Primero se fundamenta en la premisa de que la estabilidad habitacional es una condición necesaria para que las personas puedan abordar otros aspectos de su vida, como el empleo, la salud mental y las adicciones. Este enfoque ha demostrado ser eficaz en la reducción de la situación de calle y la mejora de la salud y el bienestar de las personas afectadas (Pérez, 2017).

Un ejemplo de su aplicación en América Latina es el *Programa Housing First Chile*, desarrollado en Santiago por la Fundación Gente de la Calle en colaboración con el Ministerio de Desarrollo Social. Implementado como un plan piloto en 2019, este programa otorgó viviendas a personas en situación de calle de larga data, acompañadas de un equipo de apoyo psicosocial. A diferencia de los refugios temporales, la iniciativa buscó garantizar estabilidad habitacional y acompañamiento integral sin condiciones previas. Los primeros estudios de evaluación mostraron una mejora significativa en la salud mental y en la inserción social de los beneficiarios, lo que sugiere la viabilidad de expandir el modelo en el país (Fundación Gente de la Calle, 2021).

A pesar de los avances en algunos sectores, las políticas públicas en Argentina respecto a la situación de calle siguen siendo insuficientes para abordar la exclusión social de manera integral. Si bien la atención inmediata a través de refugios y comedores es necesaria, es fundamental que las políticas evolucionen hacia enfoques más estructurales, como el modelo de Vivienda Primero, que promueva la inclusión social a largo plazo y aborde las causas profundas de la exclusión.

1.6- Contexto del Modelo de Capital Humano

El modelo de capital humano ha sido una perspectiva clave en el análisis de las políticas públicas de bienestar social, especialmente en aquellas orientadas a la inclusión laboral y social. Este enfoque se centra en la idea de que el bienestar de los individuos está vinculado a su capacidad para participar activamente en la economía de mercado a través del empleo y la capacitación. En este sentido, el capital humano se percibe como un conjunto de habilidades y competencias que posibilitan la inserción en el mercado laboral, lo cual, a su vez, se traduce en una mejora de las condiciones de vida de las personas.

El concepto de capital humano ha sido ampliamente desarrollado en la teoría económica y social, y se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, competencias, capacidades y talentos que los individuos desarrollan a lo largo de su vida y que les permiten participar activamente en la economía de mercado (Becker, 1993). Según esta visión, el capital humano puede aumentar mediante la educación, la capacitación y el desarrollo de nuevas habilidades, lo que, a su vez, aumenta la productividad y la eficiencia laboral. El modelo sostiene que el bienestar de las personas depende principalmente de su habilidad para mejorar sus condiciones de vida a través de la mejora de sus competencias, ya sea mediante la educación formal o la capacitación laboral.

En este contexto, la educación es vista como un vehículo fundamental para incrementar el capital humano, ya que facilita el acceso a trabajos mejor remunerados y más estables. Además, la capacitación continua y la adquisición de nuevas habilidades son consideradas esenciales para adaptarse a los cambios del mercado laboral y mejorar la movilidad social. Por lo tanto, este modelo ha tenido una gran influencia en las políticas públicas, promoviendo la educación y el desarrollo de habilidades como las principales herramientas para reducir la pobreza y la exclusión social (Schultz, 1961).

A pesar de su prominencia en el discurso económico y político, el modelo de capital humano ha sido objeto de diversas críticas, especialmente por su enfoque individualista que desatiende las causas estructurales de la exclusión social. Una de las críticas más significativas proviene del sociólogo Bourdieu, quien señala que el capital humano no es solo una cuestión de habilidades individuales, sino que está profundamente influido por el capital social y el capital cultural (Bourdieu, 1986). Según Bourdieu, las oportunidades laborales y educativas no dependen únicamente de las capacidades individuales, sino también del contexto social y cultural en el que se desarrollan los individuos. Las personas que carecen de redes sociales de apoyo o que provienen de contextos marginados tienen menos acceso a las oportunidades educativas y laborales, lo que limita sus posibilidades de mejorar su situación.

El modelo de capital humano, por tanto, ha sido criticado por ofrecer una solución simplista a problemas sociales complejos. Al centrar la atención en la capacitación individual como la solución a la exclusión social, el modelo tiende a ignorar las barreras estructurales que impiden que los individuos accedan a las oportunidades necesarias para mejorar su situación. Estas barreras incluyen la pobreza estructural, la discriminación, la falta de acceso a servicios de salud adecuados y el déficit de redes de apoyo que afectan a las personas más vulnerables (Sen, 1999).

Además, autores como Beck (1998) han señalado que el modelo de capital humano se enmarca dentro de una lógica neoliberal que subraya la responsabilidad individual sobre las dificultades sociales, en lugar de reconocer la responsabilidad colectiva y estructural del estado y la sociedad en la generación de desigualdades. En este sentido, el modelo tiende a individualizar los problemas sociales, lo que dificulta la identificación y la solución de las desigualdades estructurales que generan la exclusión y la pobreza.

El modelo de capital humano ha tenido una notable influencia en las políticas públicas orientadas a la situación de calle en muchos países, incluida Argentina. Las políticas dirigidas a las personas sin hogar suelen centrarse en la idea de que la mejora de las condiciones de vida de estas personas depende de su capacidad para adquirir nuevas habilidades y reincorporarse al mercado laboral. Programas de capacitación laboral, educación y reinserción laboral han sido diseñados con el objetivo de ayudar a las personas en situación de calle a superar su situación mediante el desarrollo de sus competencias y habilidades.

Sin embargo, la aplicación del modelo de capital humano en este contexto ha demostrado ser insuficiente, ya que no toma en cuenta las barreras estructurales que enfrentan las personas sin hogar. Estas barreras incluyen la falta de redes de apoyo social, la discriminación en el acceso al empleo y a la educación, la salud mental deteriorada y los problemas derivados de la adicción o de experiencias traumáticas previas (González, 2016). Las personas en situación de calle, en muchos casos, no tienen acceso a la educación formal ni a una capacitación laboral que les permita mejorar su empleabilidad, debido a factores como la falta de recursos, la precariedad de sus condiciones de vida y la discriminación que enfrentan tanto en el mercado laboral como en las políticas públicas.

El modelo de capital humano, al centrarse exclusivamente en las capacidades individuales, ignora que las personas sin hogar suelen estar atrapadas en un círculo de exclusión social que no puede ser resuelto simplemente a través de la capacitación. Para que una persona en situación de calle pueda acceder a oportunidades laborales, es necesario un enfoque más integral que aborde las causas subyacentes de su situación, como el acceso a la vivienda digna, la atención a la salud mental, la inclusión social y la recuperación de redes de apoyo (Tsemberis, 2004).

En este sentido, las políticas públicas basadas exclusivamente en el modelo de capital humano no han sido eficaces para abordar de manera integral la problemática de la situación

de calle. Para que estas políticas sean realmente efectivas, es necesario un enfoque más integral que no solo se enfoque en la capacitación y el empleo, sino que también considere las barreras sociales y económicas que dificultan la inclusión de las personas sin hogar en la sociedad.

El modelo capital humano ha sido central en el desarrollo de políticas públicas de bienestar social, pero su aplicación en la situación de calle ha sido limitada. Al centrarse en las capacidades individuales de las personas para mejorar su situación mediante la educación y la capacitación, el modelo no ha abordado las profundas desigualdades estructurales que afectan a las personas sin hogar. Las críticas al modelo destacan su tendencia a individualizar los problemas sociales, ignorando las condiciones sociales y económicas que impiden el acceso a las oportunidades. En el contexto de la situación de calle, es necesario adoptar un enfoque más integral que aborde tanto las necesidades individuales como las barreras estructurales que perpetúan la exclusión social.

Algunos autores entienden que el giro hacia el neoliberalismo a finales del siglo XX, entendido como un modelo económico y político que prioriza la lógica del mercado y la responsabilidad individual, ha tenido un impacto profundo en las políticas sociales en Argentina. A partir de la década de 1990, con la implementación de reformas estructurales y la privatización de servicios públicos, se consolidó un Estado mínimo que delegó la resolución de problemáticas sociales en la esfera privada y comunitaria, debilitando el acceso a derechos fundamentales (Svampa, 2005).

En este contexto, las políticas sociales orientadas bajo el modelo de capital humano han sido insuficientes para abordar las causas estructurales de la exclusión social. Estas políticas, centradas en la capacitación y la inserción laboral individual, desatienden las condiciones materiales y simbólicas que perpetúan la vulnerabilidad extrema, como la falta de acceso a la vivienda, la precarización laboral y la estigmatización social (Tenti Fanfani, 2003).

La situación de calle emerge así como una expresión extrema de la exclusión social, donde las personas quedan relegadas a los márgenes de la ciudad y privadas de sus derechos básicos, como el acceso a la salud, la educación y la protección social (Giglia, 2012). Desde la perspectiva de la colonialidad territorial (Farres Delgado, 2018), esta marginación no solo responde a la falta de recursos económicos, sino también a una lógica espacial que expulsa a los cuerpos considerados *indeseables* del espacio urbano (Agier, 2009).

En este sentido, el neoliberalismo no solo profundiza la desigualdad económica, sino que refuerza las jerarquías sociales y territoriales que impiden a las personas en situación de calle ejercer su derecho a la ciudad y a una vida digna (Dussel, 1998). Por ello, resulta necesario un enfoque integral que no solo considere la responsabilidad individual, sino que cuestione las estructuras sociales y económicas que perpetúan la exclusión y la vulnerabilidad extrema.

Recapitulando

En este capítulo se pone de manifiesto cómo la situación de calle es un reflejo de la exclusión social estructural, que se profundiza por el modelo neoliberal y las políticas públicas centradas desde la perspectiva del capital humano. Estas políticas, aunque orientadas a la reinserción social, han sido incapaces de abordar las causas profundas de la exclusión, al enfocarse en la responsabilidad individual y desatender las barreras estructurales y territoriales que perpetúan la desigualdad, como los problemas de acceso a la vivienda y transformaciones en el mercado de trabajo.

A partir de los conceptos de colonialidad territorial de Farres Delgado (2018) y la ética de la liberación de Dussel (1998), se ha evidenciado cómo las jerarquías espaciales y las lógicas capitalistas excluyen a las PSC del derecho fundamental a la habitabilidad y a la participación en la ciudad. Asimismo, la perspectiva de Agier (2002) y Giglia (2012) permite comprender cómo las PSC son

consideradas *indeseables* en el orden urbano, lo que justifica su desplazamiento hacia los márgenes de la ciudad.

En este sentido, la descolonización del conocimiento y el reconocimiento de los saberes y experiencias de los sectores marginados son esenciales para transformar las estructuras que perpetúan la desigualdad y la segregación urbana. Un enfoque integral, que combine la superación de las limitaciones individuales impuestas por el capital humano con la atención a las dinámicas sociales y territoriales, resulta fundamental para avanzar hacia una ciudad más justa, inclusiva y habitable para todos sus habitantes.

Además, la valorización de las prácticas de resistencia y cohesión social que surgen desde las propias PSC se configura como una alternativa viable para enfrentar la exclusión y construir un espacio urbano que respete la dignidad y los derechos humanos. Este análisis nos lleva a reflexionar que, para abordar la situación de calle de manera efectiva, es necesario trascender las políticas focalizadas en el *mejoramiento* individual y cuestionar las estructuras neoliberales que perpetúan la exclusión social y territorial. Solo así se podrá lograr una ciudad más equitativa, donde cada persona tenga el derecho a habitar y ocupar el espacio urbano de manera digna y justa.

Capítulo 2

El caso del Refugio de Tigre

En este capítulo se ofrece un panorama general sobre El Refugio de Tigre, su contexto histórico, y las dinámicas sociales que se presentan tanto dentro del Refugio como en el hábitat cotidiano de las PSC. Asimismo, busca abordar la evolución urbana y social de Tigre, considerando los procesos de transformación del territorio, las políticas habitacionales implementadas y las dinámicas de exclusión y segregación que han influido en la configuración del municipio. El objetivo principal es comprender cómo funciona El Refugio en términos de su impacto en la vida cotidiana de las PSC y evaluar su estructura y programas desde una mirada crítica, poniendo el foco en la intervención del Trabajo Social. A partir de este análisis, se busca contextualizar El Refugio dentro de un entramado socioespacial más amplio, que permita entender las tensiones entre el desarrollo urbano, la vulnerabilidad social y las respuestas estatales ante la problemática de situación de calle en la región.

2.1- Evolución urbana y social de Tigre

Históricamente, Tigre ha transitado un proceso de transformación urbana y social que lo ha llevado de ser un balneario y destino turístico de la élite porteña a convertirse en un municipio con profundas dinámicas de exclusión social. Durante el siglo XX, la industrialización y la expansión urbana atrajeron a migrantes internos y extranjeros en busca de empleo, lo que generó un crecimiento desordenado y una creciente segregación espacial (Svampa, 2005).

Esta autora ha analizado el impacto de la reestructuración neoliberal en la configuración del espacio urbano y la profundización de la desigualdad social en Argentina. En este sentido, la autora sostiene que *“la expansión y consolidación de las urbanizaciones privadas (countries, barrios privados, megaemprendimientos) ponen de manifiesto, de manera emblemática, el proceso de fragmentación socio espacial que caracteriza al neoliberalismo en América Latina”* (Svampa, 2005). En el caso de Tigre, esta lógica se materializa en el crecimiento exponencial de barrios cerrados y urbanizaciones privadas en las últimas décadas, en contraposición a la marginalización de sectores populares en asentamientos informales y zonas de difícil acceso a servicios básicos.

A este fenómeno se suma la falta de planificación urbana y la especulación inmobiliaria, factores que han profundizado la desigualdad territorial, marginando a sectores populares hacia áreas periféricas y vulnerables (Cravino, 2012). Cravino (2012), en su estudio sobre villas y asentamientos informales en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), sostiene que *“la urbanización informal se expande sobre terrenos relegados por el mercado inmobiliario formal, muchas veces en zonas con riesgo ambiental y sin infraestructura básica, lo que perpetúa un modelo de desarrollo desigual y segmentado”*.

El caso de Tigre ejemplifica este proceso: mientras el auge de barrios cerrados refuerza la segmentación de la ciudad, los sectores más vulnerables quedan relegados a zonas con menor acceso a infraestructura y servicios. En este contexto, la coexistencia de sectores acomodados y poblaciones en extrema vulnerabilidad da cuenta de la polarización social del municipio, donde conviven enclaves de riqueza con espacios de exclusión urbana.

Por otra parte, el impacto del modelo neoliberal en la estructura laboral y social de Tigre también ha sido significativo. La precarización del empleo y la reducción de políticas sociales durante el período neoliberal han incrementado la vulnerabilidad de amplios sectores de la población, incluyendo a las personas en situación de calle. Como advierte Kessler (2014), *“la desregulación del mercado de trabajo y la retracción del Estado como garante de derechos sociales han dado lugar a un aumento de la pobreza estructural y a nuevas formas de exclusión que afectan especialmente a quienes se encuentran en situación de informalidad o desempleo crónico”*.

En este sentido, el proceso de urbanización en Tigre se ha desarrollado en un marco de desigualdad creciente, donde las políticas públicas han tendido a favorecer la expansión del mercado inmobiliario formal en detrimento de estrategias de integración territorial. Como plantea Merklen (2010), la fragmentación social y la precarización de la vida urbana “no solo se expresan en la emergencia de barrios cerrados y asentamientos irregulares, sino también en el acceso diferencial a los bienes urbanos, profundizando la desigualdad estructural”.

A la luz de este análisis, resulta fundamental comprender el impacto de estas transformaciones en la configuración del hábitat de las personas en situación de calle en Tigre. Su presencia en el espacio público no solo refleja la exclusión habitacional extrema, sino también las contradicciones de un modelo de desarrollo urbano que reproduce y profundiza la desigualdad.

2.2- Contexto histórico del Refugio de Tigre

El Refugio de Tigre surge como respuesta a la creciente problemática de la situación de calle en la región. A lo largo de los últimos años, el municipio ha implementado varias políticas públicas destinadas a ofrecer asistencia temporal a las personas que viven en la calle. El Refugio de Tigre, en particular, forma parte de una red de dispositivos del Estado destinados a mitigar la exclusión social de las PSC.

El programa en El Refugio tiene como objetivo proporcionar un espacio donde las PSC puedan acceder a servicios básicos como alimentos, alojamiento temporal, y asistencia sanitaria. Sin embargo, en su ejecución, han surgido diversas críticas en cuanto a su capacidad para ofrecer una solución integral, centrada en la restitución de derechos y la inclusión social real de las personas en situación de calle.

2.3- La Situación de calle en Tigre: Dinámicas social y de inclusión/exclusión

Las dinámicas sociales dentro del Refugio de Tigre están fuertemente condicionadas por las estructuras de poder, las normas institucionales, y la relación entre las personas que se encuentran en situación de calle y los trabajadores del Refugio. Como lo señala Giglia (2017), la sociabilidad urbana se ve obstaculizada por las estructuras de exclusión que segregan a ciertos grupos de la sociedad. Las PSC a menudo experimentan una doble marginación: no solo se les niega el acceso a ciertos recursos, sino que son socialmente estigmatizadas y despojadas de su agencia.

Agier (2008) profundiza en cómo los refugios y espacios de asistencia pueden ser percibidos como lugares de *no lugar*, en los cuales las personas no logran restituir su derecho a la ciudad y a la comunidad. Según Agier, estos espacios, lejos de ser soluciones, refuerzan las dinámicas de exclusión y desarraigo, ya que las personas se ven forzadas a vivir bajo una lógica institucional que reduce su autonomía y ciudadanía.

El Refugio, aunque proporciona un espacio físico para la permanencia, no necesariamente favorece la recuperación de la autonomía de las personas allí alojadas. El análisis de Farres Delgado (2012) sobre la exclusión social y la intervención del Trabajo Social destaca que las políticas públicas orientadas al alojamiento temporal no deben reducirse solo a la provisión de espacio físico, sino que deben enfocarse también en restaurar los vínculos sociales y la autoestima de las personas en situación de calle.

Este punto es central para la investigación, ya que se debe evaluar cómo El Refugio está contribuyendo, o no, a la restitución de derechos y a la creación de condiciones que posibiliten una reinserción social exitosa.

2.4- Análisis crítico de entrevistas al equipo técnico, operadores, autoridades y profesionales del Refugio: Perspectivas y prácticas en la intervención con personas en situación de calle

2.4.1- Análisis de la entrevista a la Directora General de Organizaciones Comunitarias y a la Coordinadora General de casas convivenciales del Municipio de Tigre

La entrevista con las referentes del Municipio que ocupan cargos dentro de la Secretaría de Desarrollo Social de la cual depende El Refugio permite comprender la estructura y funcionamiento del mismo y de las casas convivenciales dentro de Tigre. Estos dispositivos dependen de la Secretaría de Desarrollo Social y Políticas de Inclusión, bajo la Dirección General de Organizaciones Comunitarias, que administra diversos espacios de asistencia social, incluyendo:

- El Refugio: Dispositivo de alojamiento temporal para personas en situación de calle.
- Casas Convivenciales: Espacios para familias en situación de vulnerabilidad.
- Sistema de Emergencia Social (SES): Respuesta inmediata ante urgencias.
- Comunidad de inmigrantes: Espacios de integración y asistencia.
- Centros de Integración Social: Programas de apoyo a sectores en situación de exclusión.
- Desde una perspectiva organizativa, se observa un modelo jerárquico con distintos niveles de responsabilidad:
- Dirección General: Responsable de la gestión administrativa y la toma de decisiones estructurales.
- Dirección y Coordinación: Supervisión operativa de los dispositivos.
- Coordinación específica: Manejo diario del personal y organización de actividades.

Este esquema refleja una estructura centralizada en la toma de decisiones, donde las disposiciones generales son determinadas por la Dirección General, mientras que la implementación operativa está a cargo de las coordinaciones. Según Lipsky (1980), en este tipo de estructuras, los trabajadores de primera línea tienen un margen de autonomía en la aplicación de políticas públicas, lo que puede generar brechas entre la normativa oficial y las prácticas cotidianas.

Uno de los aspectos centrales abordados en la entrevista es el sistema de admisión a los distintos dispositivos. A diferencia de una política de acceso universal, el ingreso está sujeto a derivaciones institucionales y evaluaciones previas. Esto implica que este refugio no opera a demanda directa, sino que requiere una intervención previa de otros actores estatales o comunitarios. Los criterios de admisión incluyen:

- Evaluación de redes familiares disponibles: Se busca determinar si existen vínculos que puedan ofrecer contención antes de acceder al dispositivo.
- Priorización de grupos específicos: Mujeres en situación de violencia y familias con niños tienen mayor prioridad en casas convivenciales.
- Condiciones de ingreso: No estar bajo efectos de sustancias o alcohol en el momento de admisión.

- La diferenciación entre dispositivos también establece un orden escalonado de asistencia:
- Refugio: Primer punto de ingreso para adultos en situación de calle.
- Casas Convivenciales: Espacios de permanencia extendida para grupos familiares conformados por mujeres e hijos.
- Casas de Abrigo: Destinadas específicamente a niños judicializados.

Este modelo de admisión pone en evidencia una tensión estructural en las políticas de asistencia: por un lado, se plantea la necesidad de resguardo para poblaciones vulnerables, pero, por otro, se imponen restricciones que limitan el acceso. Castel (1995) advierte que estas prácticas refuerzan una *institucionalización regulada*, donde la asistencia está condicionada a ciertos criterios que pueden excluir a parte de la población objetivo.

En este sentido, el acceso a los dispositivos no solo responde a la urgencia social, sino también a una lógica de gestión burocrática que busca administrar la asistencia en función de recursos limitados. Esto plantea interrogantes sobre la efectividad de estas políticas y sus alcances reales en la inclusión social de las personas asistidas.

Se menciona que el sistema no opera de manera aislada, sino que trabaja en articulación con otras instituciones para brindar una respuesta más efectiva y multidimensional:

- Centros de salud y hospitales: Evaluación de situaciones de urgencia o necesidades médicas.
- Comisaría y destacamentos: Actuación en casos de violencia de género o vulnerabilidad extrema.
- Organizaciones barriales y áreas de empleo: Facilitación de la reinserción laboral.
- COT (Centro de Operaciones Tigre): Respuesta en situaciones de emergencia nocturna.

Esta articulación es fundamental para garantizar una respuesta integral y coordinada. Sin embargo, también deja en evidencia que la situación de calle y la vulnerabilidad social son problemáticas multicausales que requieren intervenciones desde distintos frentes, y que la fragmentación de la asistencia puede dificultar su efectividad (Pautassi, 2010).

La entrevista deja entrever una tensión entre la contención y la autonomía de las personas alojadas. Si bien se brinda un espacio seguro con asistencia social, también se establecen mecanismos de regulación que condicionan el acceso a estos recursos:

- Normas de convivencia: Se establecen horarios, actividades y seguimiento profesional.
- Reinserción social: Se incentiva a las mujeres a retomar estudios o buscar empleo.
- Acompañamiento integral: Se ofrece apoyo psicológico, social y educativo.
- Ser oriundo o tener residencia dentro del partido de Tigre: tener DNI con domicilio en Tigre.

Este modelo evidencia una perspectiva asistencialista con un enfoque de autonomía condicionada. Siguiendo a Castel (1995), estos dispositivos pueden funcionar como mecanismos de regulación de la pobreza, donde la ayuda está mediada por requisitos que buscan fomentar la autosuficiencia, pero que en la práctica pueden generar nuevas formas de exclusión al no contemplar las condiciones estructurales que dificultan la autonomía de los sujetos (Gutiérrez, 2018) como el contexto socio-económico, las dificultades actuales de acceso a una vivienda o trabajo formal, entre otros.

Uno de los aspectos más destacados de la entrevista es la falta de un programa específico a nivel nacional o provincial que sustente los dispositivos de asistencia a personas en situación de calle. Esta ausencia de políticas coordinadas plantea interrogantes sobre la estabilidad y continuidad de los programas municipales: *¿Cómo afecta la falta de un programa o instituciones a nivel nacional en la sostenibilidad de estas iniciativas? ¿Qué estrategias adoptan los municipios para sostener estos dispositivos sin financiamiento ni estructura nacional?*

El análisis de la entrevista permite problematizar el discurso institucional en relación con la realidad de las personas en situación de calle, evidenciando las tensiones entre las narrativas oficiales y las experiencias concretas de quienes transitan por estos espacios. En primer lugar, se observa un marcado contrapunto entre el discurso institucional y la realidad material. Si bien los refugios son presentados como dispositivos de contención y promoción de la autonomía, en la práctica operan principalmente como mecanismos de gestión de la pobreza, reproduciendo una lógica paliativa en lugar de abordar las causas estructurales de la exclusión social (Tenti Fanfani, 2012).

Asimismo, el análisis de casos paradigmáticos mencionados en la entrevista, como el de familias desalojadas, personas que logran acceder a un alquiler y mujeres con discapacidad, evidencia que la intervención estatal sigue siendo limitada y no garantiza soluciones habitacionales estables a largo plazo. Estos ejemplos ilustran cómo la política pública centrada en la emergencia no logra revertir los procesos de exclusión ni proporcionar herramientas efectivas para la autonomía de las personas en situación de calle.

En este sentido, resulta fundamental repensar la política pública municipal desde una perspectiva que trascienda la lógica asistencialista y promueva estrategias de inclusión a largo plazo. Para ello, se torna imprescindible la implementación de políticas habitacionales inclusivas que garanticen el acceso a una vivienda digna, el desarrollo de programas de capacitación y empleo articulados con el sector público y privado, así como el fortalecimiento de redes comunitarias que favorezcan la integración social y el ejercicio pleno de derechos.

El análisis de la entrevista a las referentes mencionadas permite evidenciar que los dispositivos de refugio son fundamentales en la gestión de la problemática de la exclusión social y se plantean desde un abordaje integral a la hora de pensar los equipos que acompañan a las personas alojadas, sin embargo presentan limitaciones estructurales que responden a la fragmentación de las políticas públicas, dando respuesta fragmentadas o desde una perspectiva focalizada en lo individual, que si bien toma en cuenta la singularidad de la persona, deja por fuera cuestiones del contexto que influyen en la vida cotidiana del sujeto. Retomar un enfoque integral y de derechos, más allá de la asistencia inmediata, es clave para garantizar soluciones sostenibles y estructurales que puedan resolver la situación de base a largo plazo.

2.4.2- Análisis entrevista TS Refugio - Período 2025

De acuerdo a la información brindada en la entrevista por la TS que trabaja actualmente en el dispositivo, El Refugio se presenta como un *parador nocturno* que brinda alojamiento a personas sin hogar, incluyendo a mujeres víctimas de violencia de género. Como menciona Castel (1995), la exclusión social no es simplemente un fenómeno de marginalidad económica, sino que implica una ruptura de los vínculos sociales. En este sentido, El Refugio se configura como un espacio de *resguardo primario* dentro de un entramado institucional más amplio, operando en articulación con el Sistema de Emergencias Sociales (SES).

Sin embargo, El Refugio no constituye una solución estructural, sino una respuesta inmediata a la crisis habitacional y social. Harvey (2007) señala que en el capitalismo contemporáneo, el acceso a la vivienda se ha convertido en un privilegio más que en un derecho, lo que explica la proliferación de dispositivos asistenciales como éste, que funcionan como paliativos de una crisis más profunda.

La trabajadora social entrevistada describe la situación de calle como un fenómeno multicausal, donde confluyen problemáticas de consumo problemático, desempleo, exclusión habitacional y violencia de género. Como argumenta Giddens (1998), la *sociedad del riesgo* ha profundizado la precarización de la vida cotidiana, generando nuevas formas de vulnerabilidad.

La estrategia de abordaje del Refugio se orienta hacia la *intervención integral* mediante el trabajo en red con otras instituciones. Esta perspectiva se alinea con la concepción de Polanyi (1944), quien destaca la importancia de la protección social frente a la mercantilización de la vida. La revinculación familiar y el acceso a derechos sociales, como la salud y la educación, forman parte de esta estrategia, aunque con desafíos significativos debido a la resistencia de algunas PSC a modificar su situación.

El Refugio enfatiza el acompañamiento en la construcción de un *proyecto de vida* por parte de las PSC. En esta línea, Sen (1999) plantea la importancia de la *capacidad de agencia*, es decir, la posibilidad de que las personas tomen decisiones sobre su propio destino. La trabajadora social destaca que el deseo del otro debe ser respetado, incluso si ello implica permanecer en la situación de calle, lo cual interpela la concepción tradicional de la *inserción social* como un objetivo homogéneo.

El Refugio establece normas estrictas para el ingreso y la permanencia, especialmente en relación con el consumo de sustancias. Esta restricción se basa en la necesidad de mantener un *espacio seguro* para mujeres, niños y otras personas en situación vulnerable. No obstante, autores como Wacquant (2009) alertan sobre el peligro de que estas normativas refuercen lógicas de exclusión dentro de los propios dispositivos de asistencia, generando circuitos de reingreso constante sin resolver la raíz del problema.

Un aspecto clave es la *construcción de la demanda* (Grassi, 2018), es decir, el proceso mediante el cual las PSC pueden reconocer su situación y formular una necesidad de cambio. Según la trabajadora social, muchas personas *se crean un personaje* que les permite sostener la ilusión de autonomía, lo que dificulta el acceso a dispositivos de ayuda.

El Refugio de Tigre desempeña un rol determinante en la contención de PSC, pero enfrenta desafíos estructurales derivados de las lógicas neoliberales de desprotección social (Svampa, 2005). Su modelo de intervención busca un equilibrio entre la asistencia inmediata y la promoción de la autonomía de las personas, aunque con limitaciones inherentes a la ausencia de políticas públicas integrales. En este sentido, es fundamental profundizar la articulación con otros actores y cuestionar los

mecanismos de exclusión que persisten dentro de los propios dispositivos de asistencia.

2.4.3- Análisis de la entrevista al operador diurno Refugio - Período 2025

La entrevista realizada al operador del Refugio permite abordar desde una mirada crítica las condiciones de acceso y permanencia de las personas en situación de calle en dispositivos institucionales.

El Refugio es presentado por el entrevistado como un espacio de contención para personas en situación de calle, subrayando el impacto emocional de los ingresos y la relación de confianza que se establece con los operadores. Como señala Castel (1997), la exclusión social es un proceso histórico que implica una progresiva desvinculación del individuo con el sistema productivo y la red de protección social. En este sentido, los refugios emergen como una solución paliativa que mitiga las consecuencias de la exclusión, sin abordar las causas estructurales.

Uno de los aspectos clave de la entrevista es la centralidad del operador como *escucha* y *persona de confianza* para los alojados. Esto coincide con lo desarrollado por Goffman (1961) sobre las instituciones totales, donde los trabajadores cumplen una función mediadora entre la estructura institucional y la subjetividad de los internos. La descripción de las interacciones evidencia una dinámica de contención y acompañamiento emocional que, según Canestrari y Banchemo (2019), es fundamental en contextos de extrema vulnerabilidad.

El entrevistado destaca que las estrategias de acompañamiento se centran en la escucha y en la derivación hacia el equipo técnico. Sin embargo, no se menciona un enfoque integral de acceso a derechos más allá del dispositivo. Según Kessler (2010), la precariedad de las políticas públicas para poblaciones en situación de calle genera una *gestión de la pobreza* que perpetúa la dependencia de estos espacios sin garantizar salidas estructurales. Un elemento destacado en la entrevista es la falta de conocimiento de la existencia del Refugio por parte de la comunidad. Esto evidencia una invisibilización de la problemática de la situación de calle y una falta de políticas de sensibilización en el territorio (Svampa, 2005). La mención de confusiones con un refugio para animales refuerza la hipótesis de que la problemática de la calle es relegada de la agenda pública local.

La entrevista permite visibilizar cómo los dispositivos de refugio cumplen una función de asistencia inmediata, pero con límites estructurales en la resolución de la situación de calle. Desde una perspectiva crítica, se observa la necesidad de fortalecer estrategias de acceso a derechos y de visibilizar la problemática en la agenda pública local para evitar la perpetuación de la exclusión social.

2.4.4- Análisis de la entrevista a ex tallerista y operadora social

La entrevista realizada a la operadora permite adentrarnos en la dinámica de trabajo y los desafíos del Centro comunitario El Refugio como dispositivo de alojamiento transitorio para personas en situación de calle. La entrevistada comenzó desempeñándose como tallerista de cocina y posteriormente asumió funciones como operadora, lo que le otorgó una visión amplia de las intervenciones dentro del espacio. Su experiencia se enmarca en el período post pandemia, un contexto que exacerbó las condiciones de vulnerabilidad de muchas personas y puso a prueba las estrategias de asistencia social.

El Refugio se presenta como un dispositivo que combina alojamiento temporal con un conjunto de normas y estrategias de inserción socio-laboral. Sin embargo, la entrevista sugiere que su funcionamiento no está exento de contradicciones. Si bien el espacio busca brindar contención, también impone reglas de convivencia que, en algunos casos, refuerzan lógicas de exclusión. Este tipo de instituciones han sido analizadas en la literatura como instancias de control social que, aunque proveen asistencia, también pueden reproducir formas de disciplinamiento sobre las poblaciones que albergan (Goffman, 1961). En este sentido, la operadora describe la tensión entre la necesidad de acompañamiento y las normas de permanencia dentro del Refugio, lo que lleva a preguntarnos hasta qué punto estos espacios promueven la autonomía o perpetúan la dependencia.

Uno de los aspectos centrales de su relato es la vinculación entre exclusión social y dispositivos de alojamiento. Diversos estudios han señalado que los refugios, en tanto espacios de transición, suelen albergar poblaciones con trayectorias de vida marcadas por la precariedad laboral, el consumo problemático de sustancias y la falta de redes de contención familiar (Tosi, 2017). La experiencia de la operadora refuerza esta lectura, al mencionar la presencia de personas con problemas de adicción y salud mental, lo que evidencia la intersección entre pobreza, exclusión y ausencia de políticas públicas integrales.

Desde el Trabajo Social, este tipo de intervenciones requieren una mirada crítica sobre las lógicas de asistencia y sus efectos en las trayectorias de los sujetos. Tal como señala Castel (1995), los dispositivos de asistencia pueden oscilar entre la protección y el control, en función de las reglas que regulan su funcionamiento. La entrevista permite observar cómo estas tensiones se materializan en la práctica cotidiana, particularmente en la forma en que se gestionan las normas dentro del Refugio y sus implicancias para la autonomía de los alojados.

La contextualización de esta entrevista permite situar el análisis en una problemática más amplia: la de los refugios como dispositivos que intentan conjugar la contención con la autonomía, pero que muchas veces terminan reproduciendo mecanismos de exclusión dentro de su propia estructura.

El análisis de la experiencia del Refugio permite situarlo dentro de una lógica de asistencia social propia del modelo neoliberal, en la cual el Estado delega la responsabilidad de la protección social en dispositivos de emergencia que operan con recursos escasos y estrategias limitadas. Como señala Wacquant (2009), las políticas neoliberales tienden a dismantelar los sistemas de bienestar y a reemplazarlos por mecanismos de control y gestión de la pobreza, como los refugios, que funcionan más como herramientas de contención que como verdaderas estrategias de inclusión social.

La falta de financiamiento para la continuidad de talleres productivos y otras actividades de reinserción refuerza la precariedad de las políticas sociales dirigidas a poblaciones en situación de vulnerabilidad. La operadora menciona las dificultades para sostener espacios de formación laboral dentro del Refugio, lo que sugiere que, lejos de ofrecer una solución estructural, estos dispositivos funcionan dentro de una lógica asistencialista de corto plazo (Piven y Cloward, 1993). Esta situación evidencia una tensión entre la contención y la exclusión, en la medida en que el incumplimiento de normas puede derivar en la expulsión de los alojados, dejando a muchas personas nuevamente en situación de calle.

Además, es importante reflexionar sobre la relación entre los refugios y la falta de políticas de vivienda accesibles. Harvey (2007) plantea que el neoliberalismo ha generado un mercado inmobiliario excluyente, lo que obliga a amplios sectores de la población a recurrir a soluciones habitacionales precarias, como los refugios,

viviendas compartidas que pueden provocar hacinamiento, barrios de emergencia, entre otros. Desde esta perspectiva, la función de estos espacios no puede analizarse de manera aislada, sino como parte de un modelo económico que prioriza la mercantilización de la vivienda por sobre su función social.

El análisis del impacto de los refugios en la vida de las personas y en el diseño de políticas sociales puede abordarse desde diversas dimensiones. Una de las más relevantes es su papel en la reproducción de mecanismos de control social. Según Foucault (1975), las instituciones de encierro operan como dispositivos de disciplinamiento que regulan y modelan la conducta de los sujetos a través de un sistema de normas y sanciones. Desde esta perspectiva, los refugios no solo funcionan como espacios de asistencia, sino también como estructuras que pueden reforzar dinámicas de exclusión al establecer criterios de admisión, permanencia y egreso que condicionan la autonomía de sus habitantes. De este modo, resulta fundamental interrogar en qué medida estos dispositivos contribuyen a la inclusión social o, por el contrario, perpetúan formas de marginalización institucionalizada.

Es fundamental reflexionar sobre el rol del Trabajo Social dentro de estos espacios. La intervención profesional enfrenta dilemas éticos y políticos, dado que muchas veces debe operar dentro de dispositivos que imponen límites a la autonomía de las personas. Como señalan Laval y Dardot (2013), el neoliberalismo ha transformado la asistencia social en un mecanismo de gestión de poblaciones vulnerables, lo que genera tensiones en la práctica profesional. Analizar cómo los trabajadores sociales pueden incidir en estos espacios sin reproducir lógicas de control es una tarea clave para nuestro campo disciplinar.

2.4.5- Análisis de la entrevista a ex psicóloga del Refugio

La entrevista realizada a una ex psicóloga del Refugio de Tigre proporciona un testimonio clave sobre las limitaciones estructurales del Estado en la asistencia a personas en situación de calle. Su relato evidencia las fallas burocráticas, la falta de recursos y las contradicciones del sistema de asistencia social.

Desde una perspectiva teórica, la situación descrita puede analizarse en relación con la exclusión social y el papel del Estado en la garantía de derechos. Como señala Castel (1997), las sociedades contemporáneas han generado mecanismos de vulnerabilización progresiva, donde ciertos grupos quedan atrapados en una condición de precariedad estructural. En este sentido, el testimonio de la trabajadora social refuerza la idea de que las políticas públicas pueden operar de manera excluyente, incluso cuando su objetivo declarado es la inclusión.

Uno de los puntos más críticos del relato es la exigencia de domicilio como criterio de acceso a los refugios. Esta condición, como plantea Wacquant (2009), es un ejemplo de cómo los Estados neoliberales refuerzan mecanismos de segregación a través de la burocracia. Las personas en situación de calle, al carecer de un domicilio estable, se ven excluidas de recursos diseñados teóricamente para su atención. Esta paradoja institucional refuerza la reproducción de la exclusión y limita la posibilidad de un acceso efectivo a derechos básicos.

Por otro lado, la trabajadora social también menciona la falta de adaptabilidad de los dispositivos de asistencia a la realidad de las personas sin techo. Como argumenta Giglia (2012), la sociabilidad urbana de quienes habitan en la calle está estructurada por lógicas distintas a las de la población con vivienda estable. El testimonio del señor que afirma “*me ahogo en la habitación*” refleja esta diferencia en las formas de

habitabilidad y la necesidad de enfoques de intervención que comprendan dichas particularidades.

Asimismo, el testimonio expone la falta de formación y sensibilización de algunos trabajadores estatales, lo que perpetúa situaciones de maltrato institucional. En línea con lo analizado por Svampa (2005), la desigualdad social se refuerza en la medida en que las instituciones reproducen lógicas asistencialistas sin abordar las causas estructurales de la exclusión. La dificultad de los operadores para reconocer a las personas en situación de calle como sujetos de derechos constituye un obstáculo central para la construcción de políticas públicas efectivas.

El relato de la ex trabajadora social del Refugio de Tigre permite visibilizar las fallas estructurales que aparecen en el dispositivo del Municipio en la atención de personas en situación de calle. La burocracia excluyente, la falta de adaptabilidad de los dispositivos de asistencia, el maltrato institucional y el desgaste de los trabajadores configuran un panorama que requiere una reformulación de las políticas públicas en la materia y trae la posibilidad de repensar este espacio tomando las experiencias vividas tanto de usuarios como de sus trabajadores durante períodos anteriores.

La entrevista analizada evidencia una serie de obstáculos estructurales y prácticas institucionales que afectan la accesibilidad de las personas en situación de calle al Refugio. Desde un enfoque crítico del Trabajo Social, se pueden identificar tensiones entre la intención de brindar asistencia y las lógicas burocráticas y excluyentes que terminan reproduciendo la marginación. Esto se observa cuando las entrevistas de admisión tienen como requisito excluyente tener DNI dentro del partido de Tigre, cuando el mismo entre los partidos aledaños es el de mayor concentración de la población en situación de calle debido a su ubicación céntrica y ser donde mayormente se encuentran las organizaciones sociales que asisten a esta problemática, por lo que estas personas eligen asentarse en estos espacios y sus alrededores.

Uno de los aspectos más llamativos de la entrevista es la problemática en torno a los criterios de admisión en El Refugio. Se menciona que ciertas condiciones burocráticas, como la necesidad de demostrar residencia en Tigre, limitaban el acceso. Esto resulta contradictorio con la realidad de las personas en situación de calle, quienes suelen desplazarse constantemente. En este sentido, la rigidez administrativa puede ser interpretada como una estrategia de exclusión más que de contención social (Svampa, 2005).

Por otro lado, la entrevistada destaca que, en muchos casos, la decisión de negar el acceso a una persona no respondía solo a criterios formales, sino a prejuicios y juicios subjetivos de los operadores o el personal de seguridad, quienes eran los que tenían el primer contacto, y en el caso de los operadores, quienes llevaban a cabo una primera entrevista de admisión en algunos casos. Este señalamiento se relaciona con la perspectiva de Goffman (2006) sobre el estigma, ya que quienes administran estos dispositivos muchas veces internalizan estereotipos negativos sobre las personas en situación de calle, caracterizándolas con el consumo problemático de sustancias o con problemas psiquiátricos, lo que refuerza dinámicas de exclusión.

Se menciona que la práctica más frecuente ante una falta de cumplimiento de las normas del Refugio era la expulsión, en lugar de una intervención orientada a la contención y la resolución de conflictos. Este abordaje refleja una falta de comprensión sobre la complejidad de la situación de calle y los factores estructurales que la generan y perpetúan (Tenti Fanfani, 2003).

La entrevistada también menciona una ausencia de formación específica en los trabajadores, lo que genera intervenciones desiguales y muchas veces arbitrarias. Esto

es problemático, ya que la calidad del acompañamiento depende de la sensibilidad individual de cada operador más que de una estrategia institucional. Según Giglia (2012), la construcción de la habitabilidad urbana para poblaciones excluidas requiere un abordaje integral que contemple tanto la provisión de un espacio físico como el acompañamiento en los procesos de reinserción social.

Un aspecto interesante del testimonio es la comparación entre el funcionamiento del Refugio en tiempos normales y durante la pandemia. La entrevistada destaca que, en el contexto de emergencia sanitaria, la urgencia de proteger la vida de las personas llevó a flexibilizar normas y a una mayor comprensión de los tiempos que requieren los procesos de reinserción. Esto sugiere que muchas de las restricciones que normalmente operan en este dispositivo no responde a una verdadera necesidad, sino a lógicas institucionales y culturales de exclusión.

La pandemia, en este sentido, expuso la arbitrariedad de ciertos criterios y permitió demostrar que otro tipo de intervenciones, más basadas en la contención y el acompañamiento, son posibles. Sin embargo, la entrevistada también advierte que, una vez finalizada la emergencia, se retomaron las dinámicas tradicionales de expulsión y urgencia por *resolver* la situación en plazos extremadamente breves, sin considerar las dificultades estructurales que enfrentan las personas para mínimamente acceder a una vivienda y un trabajo estable.

La entrevista deja en evidencia las contradicciones y tensiones dentro del sistema de refugios para personas en situación de calle. A pesar de que estos espacios buscan ofrecer contención, su funcionamiento se ve atravesado por lógicas burocráticas, estigmatizantes y expulsivas que dificultan el acceso y la permanencia de quienes los necesitan. La falta de formación específica de algunos de los trabajadores con roles fundamentales, así como la ausencia de estrategias de intervención integrales, refuerzan estas problemáticas. La experiencia de la pandemia sugiere que es posible adoptar enfoques más flexibles y comprensivos, pero que estos cambios requieren una transformación estructural y no sólo respuestas coyunturales a crisis específicas.

La entrevista también revela un profundo análisis sobre la relación entre el contexto socioeconómico y político y la situación de las personas en situación de calle. La entrevistada destaca cómo la falta de políticas públicas efectivas contribuye a la exclusión social y al aumento de la población en situación de calle, señalando que el Estado opera de manera asistencialista sin resolver estructuralmente el problema. Este análisis puede enmarcarse en los debates sobre neoliberalismo y políticas de exclusión en Argentina, que sostienen que el nuevo neoliberalismo en América Latina ha sofisticado su mecanismo de segregación social, desplazando la responsabilidad estatal hacia iniciativas focalizadas que no abordan las raíces estructurales de la desigualdad (Puello-Socarrás 2021). En esta línea, Svampa (2005) analiza cómo los procesos de reestructuración económica y el avance de la lógica mercantil en las políticas públicas han profundizado la fragmentación social, debilitando la capacidad de los sectores más vulnerabilizados para acceder a derechos fundamentales. Ambas perspectivas permiten comprender cómo el asistencialismo estatal, en lugar de revertir la exclusión, la perpetúa a través de intervenciones que refuerzan la dependencia sin modificar las condiciones estructurales que generan la pobreza y la marginalidad. Las intervenciones pensadas desde “el conseguir trabajo” en un tiempo determinado, alquiler, entre otros, se relacionan con estas líneas.

La entrevistada enfatiza que la situación ha empeorado en los últimos años, describiendo la desaparición de espacios de refugio informales, lugares estratégicos de supervivencia de las PSC, como estaciones de tren y baños públicos, lo que evidencia un fenómeno de *desaparición forzada urbana* (Lechner, 2002). En este sentido, la falta

de acceso a infraestructura básica refuerza la idea de *ciudad fragmentada*, donde ciertos sectores de la población son progresivamente desplazados de los espacios públicos (Tenti Fanfani, 2003). Esto se debe a que el espacio público se disputa entre a quién le pertenece y a quien no, y en el caso de Tigre al tener un atractivo turístico esta práctica del desplazamiento de las PSC y de los vendedores ambulantes⁸ se debe a la estética del lugar.

El testimonio también se vincula con la *cultura del descarte* (Bauman, 2005), en la que los sectores más vulnerables son despojados de su derecho a la ciudad. La referencia a la invisibilización de las personas en situación de calle refuerza la idea de que, en un contexto de neoliberalismo extremo, quienes no pueden acceder a los bienes y servicios del mercado quedan marginados y, en muchos casos, criminalizados (Harvey, 2007).

Además, la entrevista resalta una marcada diferenciación de género en la gestión del Refugio. Las mujeres eran objeto de mayores exigencias y responsabilidades en comparación con los varones en torno al cuidado de sus hijos/hijas (escolaridad, por ejemplo) o en caso de estar en alguna situación de consumo, reproduciendo desigualdades estructurales en el acceso a derechos y servicios (Federici, 2010). La falta de proyectos específicos para la infancia dentro del Refugio también refuerza la idea de que las políticas públicas están diseñadas para adultos, sin una perspectiva integral que contemple a niños y niñas como sujetos de derechos (Gargarella, 2021).

En conclusión, la entrevista analizada permite comprender las profundas contradicciones del sistema del Refugio para personas en situación de calle, evidenciando cómo las políticas públicas, lejos de garantizar derechos, pueden operar como dispositivos de exclusión en sus prácticas. La burocracia restrictiva, la falta de formación del personal y la ausencia de estrategias de acompañamiento a largo plazo refuerzan la vulnerabilidad de esta población, generando un circuito de expulsión y re-marginalización que impide la construcción de alternativas habitacionales y laborales sostenibles.

Desde un enfoque crítico, se observa que las dinámicas institucionales reproducen desigualdades estructurales y mecanismos de estigmatización, en línea con lo planteado por Goffman (1963) sobre el impacto del estigma en la vida cotidiana de los sectores excluidos. A su vez, las condiciones de trabajo y el desgaste emocional del personal está relacionado a la precarización de los dispositivos asistenciales. En este contexto, la rigidez de los criterios de acceso y la falta de flexibilidad en la asistencia demuestran que el sistema del Refugio no solo no responde a las necesidades reales de las personas en situación de calle, sino que puede convertirse en una trampa burocrática que dificulta su integración social.

En definitiva, la situación del Refugio en el Municipio de Tigre no es un fenómeno aislado, sino un reflejo de un modelo de gestión social marcado por la fragmentación y la falta de políticas de largo plazo desde el Estado Nacional y/u otras instituciones. En un contexto de creciente precarización y desigualdad, es necesario construir abordajes integrales que permitan no solo la asistencia inmediata, sino la posibilidad de un proyecto de vida digna para las personas en situación de calle.

2.4.6- Análisis entrevista Estudiante Trabajo Social USI - Prácticas en El Refugio - Período 2024

La entrevista realizada permite visibilizar dinámicas y problemáticas específicas en torno a la atención de PSC dentro del Refugio. A partir del testimonio de la estudiante

⁸ Ordenanza 107/84 que prohíbe la venta ambulante en los espacios públicos del Centro de Tigre

de Trabajo Social es posible analizar cómo El Refugio opera dentro de un sistema más amplio de atención social, funcionando como parte de un *triple dispositivo*, donde la derivación institucional es clave para el acceso de las personas en situación de calle, según lo que indica la entrevistada. Esto se inscribe en una lógica asistencialista que, si bien brinda contención inmediata, también evidencia los límites de un abordaje basado en la temporalidad del Refugio y la necesidad de generar estrategias individuales de egreso.

En este sentido, autores como Castel (1995) han problematizado la relación entre asistencia y control, sosteniendo que "los dispositivos de ayuda también operan como mecanismos de normalización y selección social". La estructuración del Refugio parece responder a esta tensión, donde la permanencia de las PSC está sujeta a criterios administrativos y a su capacidad de adherirse a *planes de acción construidos en conjunto* según lo que indicó la entrevistada.

La propuesta del Cine Debate emerge como una herramienta clave para el trabajo con PSC, funcionando como un *vínculo mediador*, tal como lo llamó la entrevistada, que habilita la reflexión sobre sus experiencias y la posibilidad de reconstruir redes sociales. Desde una perspectiva de Trabajo Social, esta dinámica se inscribe en lo que Freire (1970) denomina *educación liberadora*, en tanto fomenta el diálogo y la concienciación crítica sin imponer discursos hegemónicos.

No obstante, el testimonio también revela tensiones dentro del proceso: *una persona que había perdido a sus hijos no tenía ganas de ver la película, la vio igual y lo manifestó después*, según lo relatado durante la entrevista. Esto pone en evidencia la importancia de considerar el estado emocional y la agencia de las personas involucradas, evitando replicar lógicas institucionales que desatienden la autonomía subjetiva (Bourdieu, 1997).

El análisis del testimonio permite reconocer los límites y potencialidades de las intervenciones en contextos de exclusión social. Si bien El Refugio ofrece un espacio de contención temporal, el acceso y permanencia de las personas está condicionado por su adhesión a un plan de acción, lo que podría reforzar la selección de beneficiarios en función de su capacidad de *adaptación* al dispositivo (Castel, 1995).

Por otro lado, la propuesta del Cine Debate se presenta como una estrategia innovadora y participativa, pero enfrenta desafíos en su implementación debido a la inestabilidad de la población. En este sentido, podría ser pertinente articular mecanismos de seguimiento que trasciendan la temporalidad del Refugio y permitan consolidar vínculos de apoyo a largo plazo.

La entrevistada menciona que existían entrevistas de seguimiento para aquellas personas que habían egresado del Refugio, incluso en casos en los que el proceso de egreso se demoraba por dificultades para concretar un alquiler: "...él iba a egresar ahí, o sea, supuestamente iba a egresar al mes de que nosotras nos fuimos y terminó egresando a los dos meses porque no terminaba de concretar su alquiler." (entrevista, 2025). Estas instancias de acompañamiento post-egreso evidencian la preocupación por la continuidad del proceso de reinserción social y la articulación con otros espacios, como los talleres de educación financiera.

Además, la articulación con el sistema de salud era parte del seguimiento. La entrevistada relata el caso de una persona que sufrió alucinaciones nocturnas, lo que llevó al equipo a gestionar turnos médicos y realizar un seguimiento de su estado de salud mental: "...habían tenido como dos noches muy complejas entonces pidieron una reconsulta con otra persona" (entrevista, 2025). Esta situación da cuenta de la

importancia del trabajo interdisciplinario en el acompañamiento de personas con consumos problemáticos y patologías asociadas.

Uno de los aspectos clave para el egreso de las personas era la planificación financiera y la búsqueda de autonomía. Según la entrevistada, se brindaban herramientas para administrar el dinero, facilitando la transición hacia una vivienda estable: *“Había un taller por la mañana de algo así como ‘asesoramiento financiero’, enseñarles cómo manejarse con el dinero”* (entrevista, 2025). Estas estrategias resultan fundamentales en el marco de la reinserción social de personas en situación de calle, ya que permiten construir hábitos de ahorro y planificación a mediano plazo (González y Pérez, 2020).

Asimismo, se observa la planificación de actividades para los fines de semana, especialmente en el caso de personas con consumos problemáticos, con el objetivo de prevenir recaídas: *“Les daban como listados de espectáculos gratuitos, o tenían también actividades en parroquias, como cosas que ellos pudieran hacer porque el tiempo ocioso podía ser el tiempo para una recaída”* (entrevista, 2025). La bibliografía sobre consumo problemático enfatiza la necesidad de ofrecer espacios estructurados y de sostén para fortalecer la adherencia a los tratamientos y evitar recaídas (Rossi, 2018).

Dentro del Refugio, se implementan normas para la convivencia y organización, que incluyen la restricción de ciertos objetos personales y la asignación de kits individuales de higiene: *“Cada uno tenía sus cosas. Y después se les daba su taza y todo eso después lo guardaban”* (entrevista, 2025). Estas medidas buscan generar un espacio de convivencia regulado y estructurado, algo fundamental en dispositivos de alojamiento transitorio (López, 2017).

En relación con la cantidad de personas alojadas, se señala una variabilidad en la cantidad de ingresos según la época del año, lo que implicaba un desafío en la planificación de actividades: *“Después, con los mejores días empezó a venir menos gente... era mucho más cambiante la población. Entonces a nosotras eso nos desafiaba bastante porque todas las veces teníamos que cambiar el encuadre”* (entrevista, 2025). Esto resalta la necesidad de adaptar continuamente las estrategias de intervención a las características cambiantes de la población atendida.

Finalmente, se destaca la percepción de los usuarios respecto a la presencia de estudiantes en El Refugio. En muchos casos, debían reiterar su rol para evitar que fueran interpretadas como parte del personal de salud o como investigadoras externas: *“Ellos a veces pensaban si veníamos de Psicología... entonces nosotros durante el segundo cuatrimestre teníamos que varias veces explicar, casi todos los viernes, todo de vuelta”* (entrevista, 2025). Este punto subraya la importancia de delimitar el encuadre de trabajo social en contextos institucionales para evitar confusiones y generar confianza con las personas en situación de vulnerabilidad (Tenti, 2021).

La entrevista permite visibilizar la complejidad del trabajo en El Refugio, donde se articulan estrategias de egreso, contención y acompañamiento interdisciplinario. La implementación de planes de ahorro y actividades preventivas se presenta como una herramienta fundamental para la autonomía de los residentes. Además, se evidencia la necesidad de estrategias flexibles de intervención, dada la variabilidad en la población alojada. Este análisis destaca la importancia del trabajo social en dispositivos de alojamiento transitorio, no solo en el acompañamiento inmediato, sino también en la construcción de trayectorias de egreso sostenibles.

La experiencia relatada permite comprender las tensiones inherentes a las intervenciones en contextos de vulnerabilidad y abre el debate sobre la necesidad de

modelos de atención más integrales, que no solo ofrezcan un espacio de acogida temporal, sino que también fortalezcan procesos de autonomía y reinserción social de las PSC.

2.4.7- Análisis de la entrevista al Padre JPC.

El Padre JPC ha trabajado con la problemática de las personas en situación de calle en el Partido de Tigre desde el año 2011. Su primer contacto con esta problemática en la región se dio mientras trabajaba en el Hospital de Pacheco, un hospital provincial, cuando fue convocado a una reunión con MM, entonces Secretaria de Desarrollo Social. En esa reunión, el entrevistado planteó la creciente problemática de las PSC en la zona, lo que derivó en la creación del Refugio de Tigre, un espacio destinado a la asistencia de estas personas. Sin embargo, por cuestiones políticas, la Fundación *Camino a Jericó*, de la cual el padre forma parte, no pudo gestionar dicho Refugio.

Desde una perspectiva institucional, el trabajo del entrevistado con PSC se ha desarrollado desde su identidad como sacerdote de la Iglesia Católica y como presidente de la Fundación *Camino a Jericó*. Esta fundación, creada con el objetivo de profesionalizar la asistencia a las PSC, se formó con la convicción de que la identidad de las personas es un eje fundamental en su integración social. Según Bauman (2005), la modernidad líquida ha generado una crisis de identidad en los sectores más vulnerables, lo que refuerza la importancia de las instituciones en la construcción de un sentido de pertenencia. En esta línea, el sacerdote sostiene que el trabajo con PSC debe partir de un reconocimiento de su identidad y derechos dentro de la sociedad.

Actualmente, el entrevistado trabaja en el abordaje de la situación de calle desde su rol de vicario parroquial de la parroquia Purísima de Pacheco, la cual cuenta con un hospital y un servicio de duchas para PSC. Además, colabora en la Posada Loyola, un dispositivo de alojamiento gestionado por la Fundación *Camino a Jericó* en Florida, Buenos Aires. La experiencia acumulada en el trabajo con PSC ha llevado al sacerdote a desarrollar una perspectiva integral que no sólo incluye la provisión de servicios básicos, sino también la articulación con otras instituciones para garantizar un abordaje más eficaz de la problemática.

Desde el punto de vista de la Iglesia, el abordaje de la situación de calle se sustenta en el precepto evangélico de la caridad: "*Tuve hambre y me diste de comer, estaba en la calle y me atendiste*"⁹ (entrevista, 2025). Sin embargo, el sacerdote sostiene que la Iglesia debe adoptar un rol más profético en la sociedad, denunciando las injusticias estructurales que perpetúan la exclusión social. En esta línea, Bourdieu (1999) argumenta que las instituciones religiosas pueden operar como agentes de cambio social al visibilizar y enfrentar las desigualdades estructurales.

En cuanto a la articulación con otros actores sociales, el entrevistado enfatiza la necesidad de establecer redes de colaboración entre la Iglesia, el Estado y las organizaciones de la sociedad civil. Como señala Castel (1997), la marginalidad social no puede ser abordada de manera aislada, sino que requiere de una respuesta colectiva que integre diferentes niveles de intervención. En este sentido, el trabajo del sacerdote busca generar estrategias que permitan que las PSC sean reconocidas como sujetos de derecho y no solo como beneficiarios de asistencia.

El testimonio del entrevistado permite abordar diversas problemáticas relacionadas con la accesibilidad de las PSC al Refugio. En primer lugar, emerge la cuestión de la *sensibilidad* social hacia las PSC y cómo esta sensibilidad, en muchos casos, se traduce

9 Biblia, Nuevo Testamento Mateo 25 versículo 35.

en asistencialismo en lugar de en la promoción de derechos. Esta observación encuentra respaldo en la perspectiva de Giddens (1998), quien señala que las políticas sociales deben evitar la dependencia y fomentar la autonomía de los sujetos.

Por otro lado, el entrevistado menciona que El Refugio no tiene la flexibilidad suficiente para atender las diversas realidades de las PSC. Aquí se observa una tensión entre la estandarización de las políticas públicas y la necesidad de atender situaciones particulares, un dilema ampliamente estudiado en la bibliografía sobre políticas sociales (Cabrera, 2015). La afirmación de que “*cada uno es su propia ley*” (entrevista, 2025) en referencia a las PSC también se puede analizar desde la perspectiva de Castel (1997), quien plantea que la exclusión social no solo implica carencias materiales, sino también una desconexión de las redes institucionales y normativas.

El entrevistado también hace referencia a la importancia de la responsabilidad en la lucha por derechos, en contraposición a la idea de la mera *ayuda*. En este sentido, Fraser y Gordon (1994) distinguen entre *ayuda* como un concepto ligado a la caridad y la *atención* como un derecho vinculado a la ciudadanía. De este modo, la afirmación de que “*...hoy Tigre atiende, pero no como queríamos*” (entrevista 2025) muestra que aún hay barreras en la garantía efectiva de derechos.

Finalmente, la mención a la Iglesia y su rol en la asistencia a las PSC recuerda los debates sobre la relación entre las organizaciones de la sociedad civil y el Estado en la provisión de servicios sociales (Levitt y Merry, 2009). La referencia a los hospitales creados por la Iglesia en la antigüedad y su posterior traspaso al Estado refuerza la idea de que las respuestas a la pobreza y la exclusión deben trascender la asistencia y consolidarse como políticas públicas con perspectiva de derechos.

2.5- Análisis cualitativo de las entrevistas a PSC:

En este apartado del capítulo desarrollamos un análisis integral de las entrevistas realizadas a personas alojadas en El Refugio municipal del partido de Tigre. A partir de sus testimonios, se abordan múltiples dimensiones de la habitabilidad en contextos de exclusión: las condiciones materiales e institucionales del espacio, la convivencia entre pares, la regulación normativa, las estrategias de supervivencia y las percepciones subjetivas sobre la accesibilidad. Se dialoga con autores como Giglia, Girola, Svampa, Castel y Bourdieu entre otros, desde una mirada situada en la sociología urbana, el Trabajo Social y los estudios sobre pobreza y exclusión.

Uno de los temas recurrentes en los relatos de los entrevistados es la ambivalencia frente a la habitabilidad del Refugio. Si bien reconocen el valor de contar con un espacio donde dormir y acceder a servicios básicos, también manifiestan profundas limitaciones en torno a la privacidad, el hacinamiento y la imposibilidad de apropiarse del lugar.

Uno de los entrevistados sostiene: “*No es fácil vivir con gente que viene con sus propios problemas, algunos están mal psicológicamente y eso afecta la convivencia*” (entrevista, 2025). Este comentario evidencia que la habitabilidad no puede pensarse solamente en términos de resguardo físico, sino que involucra condiciones relacionales que posibiliten el uso digno del espacio.

Desde la perspectiva de Giglia (2012), la habitabilidad urbana incluye tanto el acceso material a un lugar como las posibilidades de establecer relaciones estables y significativas que hagan habitable la experiencia urbana. Cuando estas condiciones fallan, el espacio pierde su potencial subjetivante y se convierte en un lugar de tránsito forzado más que de descanso.

La vida en El Refugio se encuentra atravesada por vínculos ambivalentes. Por un lado, se registran expresiones de compañerismo y redes de apoyo mutuo; por el otro, emergen tensiones derivadas de la convivencia forzada en condiciones precarias. *“Acá hay compañerismo, pero también hay peleas. Algunos no respetan, otros se enojan fácil”*, menciona uno de los residentes (entrevista, 2025).

Estas dinámicas de doble filo se relacionan con lo que Girola (2017) denomina como *sociabilidad fragmentada*, propia de contextos de alta vulnerabilidad, donde los lazos de ayuda coexisten con situaciones de violencia simbólica o física. A su vez, muchos entrevistados relatan formas de autorregulación entre pares: *“Nos organizamos entre nosotros. Si alguien hace algo mal, lo hablamos, tratamos de que no pase a mayores”* (entrevista, 2025). Este tipo de estrategias colectivas dan cuenta de una dimensión activa de las PSC en la gestión de su cotidianidad, desafiando la visión pasiva con la que suelen ser representadas.

Giglia (2012) subraya que los espacios urbanos, aun cuando están regulados institucionalmente, son constantemente reconfigurados por las prácticas sociales de quienes los habitan. Los refugios, en tanto microespacios urbanos, no escapan a esta lógica.

Las reglas del Refugio se presentan como una dimensión ambivalente: necesarias para mantener cierto orden, pero también vividas como controladoras o incluso punitivas. *“No te dejan entrar después de cierta hora, aunque hayas tenido un problema afuera. Es como una cárcel a veces”*, señala un entrevistado (entrevista, 2025).

Lechner (2002) advierte que las políticas sociales sobre poblaciones vulnerables tienden a balancearse entre la contención y el disciplinamiento, configurando una especie de *pedagogía del encierro*. Esto se traduce en El Refugio como un espacio donde se garantiza una asistencia básica a costa de limitar la autonomía de los sujetos.

Otro residente expresa: *“Si no hubiera normas, esto sería un caos. Hay gente que se droga, que se pelea. Tiene que haber límites”* (entrevista, 2025). Este testimonio refleja la tensión entre el deseo de libertad y la necesidad de seguridad que se disputa dentro del Refugio. Como sostiene Tenti Fanfani (2003), los dispositivos de asistencia son escenarios donde se juega constantemente el equilibrio entre la organización institucional y el reconocimiento de la singularidad del sujeto.

Las trayectorias previas de los entrevistados revelan múltiples formas de exclusión, vinculadas sobre todo a la precariedad laboral, la ausencia de políticas de vivienda y la ruptura de lazos familiares y/o socio afectivos. *“Laboraba en el aserradero (...) mi jefe no lo supo entender, me largó y me dio la vivienda, laburo, todo, y me quedé en la calle”*, comenta un joven (entrevista, 2025). Este tipo de testimonios confirman lo que Castel (1995) conceptualiza como *zonas de desafilación* donde la pérdida del empleo y la vivienda se convierten en puertas de entrada a la marginalidad.

En este sentido, la situación de calle no es un fenómeno desvinculado de los procesos estructurales del capitalismo actual, sino su expresión más descarnada (Svampa, 2005). La desprotección frente a las contingencias de la vida refuerza la exclusión de los circuitos laborales, educativos y afectivos.

Aun así, los entrevistados ponen en práctica estrategias de resistencia, como el trabajo informal o la cooperación entre pares. *“Trato de hacer changas, de salir adelante. Pero sin dirección fija, sin un lugar estable, es muy difícil conseguir algo”*, señala otro residente (entrevista, 2025). Estos relatos confirman el carácter activo de los sujetos, que no se reducen a la victimización sino que construyen formas de supervivencia en condiciones adversas.

Una dimensión destacada por los entrevistados es la importancia del trato recibido por parte del personal del Refugio. *“Me recuperé gracias a ellos, y empecé, ya estoy buscando laburo y todo”*, comenta uno de los entrevistados (entrevista, 2025), valorando el acompañamiento

recibido. Otro agrega: *“Te quieren ayudar y se nota. Escuchar que la pasaron difícil y que todos queremos salir al mismo punto, de salir adelante”*(entrevista, 2025).

Giglia (2012) destaca el papel de la sociabilidad cotidiana en la generación de lazos afectivos que permiten recomponer la subjetividad dañada por la exclusión. En esta línea, los vínculos dentro del Refugio funcionan como *lazos débiles* (Granovetter, 1973), pero estratégicos: posibilitan el acceso a información, recursos y contención emocional.

Además, algunos entrevistados expresan la voluntad de construir un futuro distinto. Uno de ellos menciona su deseo de mudarse a Ushuaia con otros compañeros: *“Queremos buscar algo mejor, empezar de nuevo”* (entrevista, 2025). En términos de Bourdieu (1999), esta movilidad aspiracional se encuentra condicionada por el acceso desigual a capitales sociales, culturales y económicos.

La accesibilidad aparece como una dimensión transversal en los relatos: acceso a un techo, a la salud, al trabajo, al derecho a una vida digna. No obstante, los entrevistados dan cuenta de múltiples barreras estructurales que obstaculizan su inclusión.

Un testimonio lo expresa con crudeza: *“Si no tenés un domicilio, no te toman en ningún lado”*. Esta frase refleja la trampa burocrática de las políticas sociales urbanas, que exigen condiciones previas (domicilio, documentación, estabilidad) que justamente la población en situación de calle no puede garantizar. Como señala Girola (2014), las ciudades tienden a expulsar a los más pobres de los centros urbanos, confinándolos a una ciudadanía de segunda clase.

Asimismo, las PSC manifiestan una conciencia crítica sobre su lugar en la sociedad: *“Me fui quedando sin lugares donde estar, porque en todos lados molestamos”* (entrevista, 2025). Esta frase no sólo evidencia la violencia simbólica que sufren, sino que interpela al conjunto social sobre la legitimidad de los espacios urbanos y quién tiene derecho a habitarlos (Giglia, 2012).

Para concluir, el análisis de las entrevistas permite comprender que la habitabilidad en los refugios no es una condición dada, sino una construcción atravesada por relaciones sociales, institucionales y simbólicas. Las personas en situación de calle deben habitar espacios que muchas veces son de exclusión encubierta, regulados por normas que intentan garantizar el orden pero que, a la vez, limitan la autonomía.

La accesibilidad —entendida como el ejercicio efectivo de derechos y oportunidades— se ve sistemáticamente vulnerada por estructuras sociales excluyentes y dispositivos que, aunque necesarios, resultan insuficientes. No obstante, en estos mismos espacios se gestan formas de resistencia, sociabilidad y proyectos que desbordan la lógica asistencialista, por ejemplo el relato de una de las personas en situación de calle en el que comparte que con un grupo que supo armar con sus compañeros del dispositivo comparten un proyecto a futuro de posibilidad de vivienda y trabajo en otra provincia *“Nos vamos a vivir juntos a Ushuaia”* (entrevista, 2025).

Replantear las políticas de atención a personas en situación de calle desde una perspectiva de derechos implica, entonces, trascender la mirada paternalista y generar condiciones materiales y simbólicas para el ejercicio pleno de la ciudadanía urbana.

Capítulo 3

Conclusiones, reflexiones y aportes

3.1- Principales hallazgos

El análisis desarrollado a lo largo de este trabajo permite comprender la situación de las personas en situación de calle desde una perspectiva integral, evidenciando la intersección entre exclusión social, segregación urbana, accesibilidad y políticas públicas. Como se ha expuesto, los relatos de los entrevistados reflejan no solo las dificultades materiales que atraviesan, sino también las barreras simbólicas y estructurales que limitan sus posibilidades de inserción social (Girola, 2018). En este sentido, se reafirma la idea de que la exclusión institucional opera como un mecanismo que reproduce la precariedad y dificulta la autonomía de estas personas.

Desde la teoría de la sociabilidad urbana y la convivencia urbana (Giglia, 2012), se observa que la ciudad se configura como un espacio de disputas en el que las personas en situación de calle son relegadas a la marginalidad. Las experiencias de violencia, discriminación y desplazamiento forzado que relatan los entrevistados muestran la forma en que las dinámicas urbanas contribuyen a su segregación y a la cristalización de su exclusión social. En este contexto, las políticas públicas vigentes no han logrado revertir esta situación de manera efectiva, ya que muchas de ellas perpetúan una lógica asistencialista sin abordar las causas estructurales del problema (Svampa, 2005).

Uno de los aspectos centrales que emerge del análisis es la dificultad de acceder al empleo formal como un factor que profundiza la exclusión. Como se ha evidenciado en las entrevistas, la falta de una vivienda estable y la estigmatización por parte de los empleadores representan barreras significativas para la reinserción laboral (Tenti Fanfani, 2003). Este hallazgo resulta clave para repensar estrategias que vinculen el acceso a derechos con la generación de oportunidades laborales sostenibles, alejadas de la precarización y la informalidad.

En este marco, el Trabajo Social cumple un rol fundamental en la construcción de estrategias que promuevan procesos de inclusión social genuinos, partiendo del reconocimiento de las voces y experiencias de quienes transitan estas situaciones. La intervención profesional no debe limitarse a la gestión de recursos materiales, sino que debe apuntar a una comprensión crítica de las estructuras de desigualdad que sostienen la problemática, articulando acciones que favorezcan la autonomía y el ejercicio pleno de derechos (Grassi, 2010).

No obstante, es importante reconocer las limitaciones de este estudio, entre ellas la dificultad de acceso a fuentes oficiales actualizadas y las restricciones propias del trabajo de campo. Aun así, los hallazgos obtenidos permiten abrir nuevas líneas de investigación y acción. Es por esto que resulta fundamental continuar profundizando en el análisis de las trayectorias de vida de las personas en situación de calle, así como en la evaluación de políticas que trascienden la asistencia inmediata y apunten a la inclusión efectiva dentro del Municipio de Tigre.

Este trabajo nos ha permitido no solo reflexionar sobre la problemática abordada, sino también sobre el rol del Trabajo Social en la intervención con poblaciones en situación de vulnerabilidad como actor de las instituciones de las políticas sociales, siendo en este caso central el dispositivo de El Refugio. Es necesario continuar impulsando prácticas profesionales críticas y comprometidas con la justicia social, promoviendo espacios de diálogo y acción conjunta que permitan construir sociedades más inclusivas y equitativas.

3.2- Reflexiones sobre el Trabajo Social

El análisis de la situación de calle invita a reflexionar profundamente sobre las implicancias éticas y políticas inherentes a la indeseabilidad social que enfrentan las personas en esta condición. Este fenómeno no solo refleja una manifestación extrema de la pobreza, sino también una estructura de poder que construye y perpetúa la marginalización. La indeseabilidad, en este sentido, se configura como un resultado directo de las dinámicas de exclusión que operan a través de las políticas públicas y las prácticas sociales, las cuales están orientadas por lógicas de segregación y de invisibilización de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad (Santos, 2007; Svampa, 2014).

Desde la perspectiva del Trabajo Social, es fundamental cuestionar las estructuras que permiten que la exclusión se reproduzca y se normalice. No se trata solamente de una cuestión económica o de gestión de la pobreza, sino de un desafío ético y político que involucra el reconocimiento de las personas en situación de calle como sujetos plenos de derechos, cuyas necesidades van más allá de la subsistencia. En este contexto, la intervención profesional debe implicar un compromiso con la creación de espacios inclusivos, no solo desde el punto de vista material, sino también simbólico, donde las personas encuentren un lugar de pertenencia y respeto (Tenti Fanfani, 2010).

Es necesario, en este sentido, promover políticas y proyectos sociales que no solo brindan refugio físico, sino que también favorezcan el reconocimiento de la dignidad humana de aquellos que viven en la calle. Esto requiere una crítica a las políticas públicas actuales que, en muchos casos, se limitan a una mirada asistencialista, sin atender a las causas estructurales que generan la exclusión (Svampa, 2014). El Trabajo Social, entonces, debe adoptar un enfoque transformador que busque, por un lado, la inclusión social plena y, por otro, la desarticulación de las prácticas y discursos que criminalizan y estigmatizan a las personas sin techo, permitiendo que su voz sea escuchada y su humanidad reconocida en todas las esferas sociales (Giglioli, 2017).

La intervención desde el Trabajo Social debe ser una herramienta crítica y propositiva, capaz de ir más allá de la gestión de la pobreza y avanzar hacia la construcción de un entorno más justo, igualitario y respetuoso de los derechos humanos. Este enfoque no solo desafía las lógicas de exclusión de las políticas públicas, sino que también promueve la creación de espacios que brinden un sentido de pertenencia y dignidad a las personas en situación de calle, reconociéndolas como sujetos activos de su propia vida.

3.3- Limitaciones y desafíos

A pesar de que El Refugio de Tigre -el único dentro del partido con espacio parador y de los municipios vecinos de zona norte- ofrece servicios a las personas en situación de calle, existen barreras culturales y sociales que dificultan su integración efectiva. Muchas de estas personas se sienten desplazadas por las normas y valores institucionales, que no consideran sus vivencias ni sus necesidades específicas. La falta de personal capacitado para abordar la diversidad de realidades de los sujetos excluidos socava la posibilidad de establecer relaciones de confianza, las cuales son fundamentales para un proceso de inclusión efectivo (Honneth, 2000). Este déficit en el reconocimiento mutuo impide que las PSC se sientan verdaderamente acogidas, perpetuando un proceso de exclusión simbólica en lugar de integración. Además, un obstáculo crítico que surgió durante el proceso fue la percepción negativa de los usuarios sobre El Refugio y su funcionamiento como consecuencia de algunas normas, que además son también cuestionadas por referentes de otros espacios (como el requisito de tener DNI con domicilio en Tigre) lo que dificulta el acceso de las personas aledañas de otros municipios que arman su circuito cotidiano dentro de las instituciones de Tigre, es decir, su vida cotidiana se desarrolla en el territorio.

Muchos consideran que los refugios ofrecen solo una solución temporal y despersonalizada, lo que limita su disposición a acceder a estos servicios. La estigmatización social juega un papel clave en esta percepción negativa, pues El Refugio no logra transmitir de manera clara que se trata de un espacio de integración y no de exclusión (Arias y Sierra, 2023). En este sentido, los problemas estructurales y culturales afectan significativamente la accesibilidad de las PSC a los servicios, lo que resalta la necesidad de revisar y ajustar esta política pública. Para ello, se debe mejorar tanto la infraestructura como la capacitación del personal, y asegurar la continuidad institucional, con el fin de garantizar que el acceso a los refugios no sea visto únicamente como una solución temporal, sino como una verdadera oportunidad de inclusión y recuperación de derechos.

Es de suma importancia y un gran desafío la transformación institucional en el proceso de inclusión social, que se enfoca en la necesidad de un cambio en las políticas públicas y prácticas institucionales que favorezcan un trato más humano y personalizado para las personas en situación de calle. La transformación de las instituciones debe estar orientada hacia la eliminación de barreras simbólicas y estructurales, permitiendo un acceso real y efectivo a los servicios. Según Giglia (2011), la inclusión social efectiva no solo depende de la disponibilidad de recursos, sino también de la capacidad de las instituciones para adaptarse a las necesidades específicas de los grupos vulnerables y fomentar relaciones de respeto y reconocimiento mutuo.

Este enfoque de derechos garantiza que las personas en situación de calle no se vean como un *problema social* a resolver, sino como sujetos que deben ser reconocidos y respetados. En este sentido, Di Paola (2013) señala que la inclusión efectiva exige un cambio en la percepción institucional sobre las personas en situación de calle, abordándolas no como beneficiarias de un servicio de caridad, sino como ciudadanos con derecho a la dignidad y el reconocimiento social.

3.4- Aportes y observaciones

Para concluir, consideramos los siguientes aportes, como resultado de las entrevistas realizadas a diferentes actores que fueron parte del dispositivo y uno de los referentes para las PSC dentro del municipio:

La implementación de estrategias de sensibilización y capacitación para los trabajadores del Refugio: Una de las acciones más inmediatas es realizar programas de sensibilización y capacitación continua para los trabajadores del Refugio sobre la diversidad de las personas en situación de calle, sus necesidades específicas y la importancia de un trato digno y respetuoso. De acuerdo con Sobo (2001), el cambio en la actitud de los profesionales hacia las personas en situación de vulnerabilidad es determinante para generar procesos de inclusión efectivos.

La creación de espacios inclusivos y accesibles dentro del Refugio: Es esencial que El Refugio no solo proporcione un lugar físico de acogida, sino que sea un espacio inclusivo que garantice la participación activa de las PSC en la toma de decisiones. Esto incluye garantizar la accesibilidad no solo física, sino también emocional y social, a través de actividades que promuevan la inclusión y el empoderamiento. Como señala Rojas (2013), la creación de espacios inclusivos debe garantizar que todas las personas, independientemente de su género, edad, situación de salud o antecedentes, puedan sentirse valoradas y escuchadas en su proceso de integración social.

El desarrollo de un sistema de apoyo psicosocial integral: Un hallazgo importante de la investigación es la necesidad de fortalecer el acompañamiento psicosocial dentro del Refugio. Las personas en situación de calle suelen atravesar múltiples situaciones de vulnerabilidad que requieren atención integral. Según Pérez (2015), un enfoque integral que combine atención psicológica, social y de salud física es clave para fomentar una verdadera inclusión. Es

fundamental establecer redes de apoyo dentro y fuera del Refugio que brinden seguimiento a largo plazo, para prevenir recaídas en situaciones de calle y facilitar la reintegración social.

La revisión de los requisitos institucionales de acceso al Refugio: Una de las barreras identificadas es la existencia de requisitos burocráticos o conductuales que excluyen a ciertas personas de la posibilidad de acceder al Refugio. Es necesario revisar y flexibilizar estos requisitos, con el fin de garantizar que el acceso no esté condicionado a estándares preestablecidos que perpetúan la exclusión. Como lo plantea Fernández (2008), la intervención social debe estar orientada a eliminar las barreras que obstaculizan el ejercicio pleno de los derechos sociales de los individuos en situación de calle, con el fin de garantizar su acceso a los servicios de manera equitativa.

El fortalecimiento de políticas públicas inclusivas para las personas en situación de calle: A nivel institucional y gubernamental, se debe trabajar en la creación y fortalecimiento de políticas públicas que no solo proporcionan refugios temporales, sino que promuevan la integración social de las PSC a través de programas de empleo, educación y salud. Según Di Paola (2013), las políticas públicas deben estar orientadas a transformar las estructuras de exclusión social, garantizando una igualdad real de oportunidades y derechos para todas las personas. Es esencial que se contemple un enfoque integral que abarque todos los aspectos de la vida de las PSC, desde el acceso a la vivienda hasta la participación social activa.

El fortalecimiento de la red de organizaciones y recursos comunitarios: Es importante fortalecer la red existente de organizaciones de la sociedad civil que complementan los servicios ofrecidos por El Refugio, que brindan apoyo emocional, legal y social a las PSC. Según Álvarez (2017), las redes comunitarias pueden actuar como un puente entre el Refugio y la integración social, ofreciendo recursos adicionales que faciliten la inserción laboral, la vivienda y la inclusión social plena.

Finalmente, la promoción de una cultura de hospitalidad institucional: Es necesario fomentar en El Refugio una cultura de hospitalidad que no se limite sólo a la provisión de un espacio físico, sino que se traduzca en un ambiente que valore a las personas en situación de calle como sujetos de derechos, con voz y participación activa. La hospitalidad, como principio ético, debe ser aplicada a todos los niveles del Refugio, promoviendo el respeto por la dignidad humana y la aceptación de la diversidad. En palabras de Derrida (2000), la hospitalidad implica la creación de un *lugar* para el otro, donde la alteridad sea reconocida y aceptada.

Para concluir, este análisis sobre el Refugio de Tigre y las personas en situación de calle nos ha permitido identificar tanto los avances como las barreras que aún persisten en el proceso de inclusión social. A pesar de los esfuerzos realizados para ofrecer servicios de acogida, las dificultades culturales, sociales e institucionales siguen representando obstáculos significativos. Sin embargo, el reconocimiento de estos desafíos nos brinda una oportunidad invaluable para replantear las políticas públicas, mejorar la formación del personal y, sobre todo, generar espacios verdaderamente inclusivos y respetuosos. La integración de las personas en situación de calle no solo requiere recursos materiales, sino también un cambio profundo en la manera en que las instituciones se relacionan con los más vulnerables.

Este proceso, lejos de ser solo un objetivo de intervención social, se convierte en un compromiso ético que debe implicar a todos los actores sociales en la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Solo mediante un trabajo conjunto y una verdadera apertura institucional se podrá lograr que las personas en situación de calle no solo accedan a un espacio físico, sino que reconozcan en estos servicios un lugar en el que se valore su dignidad y se respeten sus derechos fundamentales.

Bibliografía

- Agier, M. (2002). *Entre guerras y ciudades: los refugiados como figuras urbanas*. Editorial Paidós.
- Agier, M. (2009). *Los no lugares. Espacios del anonimato*. Editorial Anagrama.
- Agier, M. (2008). *El derecho a la ciudad y los lugares del exilio*. En M. Agier (Ed.), *El antropólogo y el mundo global* (pp. 123–142). Gedisa.
- Álvarez, A. (2017). *Redes comunitarias y el trabajo social en la integración de personas vulnerables*. Editorial Cátedra.
- Arias, M., y Sierra, S. (2023). *Accesibilidad a la TIF: Reflexiones en torno a la relación entre sujetos e instituciones*. *Revista de Trabajo Social*, 12(2), 35-50.
- Bauman, Z. (2004). *Vidas desperdiciadas: La modernidad y sus parias*. Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. (2005). *Identidad: una exploración del concepto*. Madrid: Losada.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: Hacia una nueva modernidad* (N. González, Trad.). Paidós. (Obra original publicada en 1986)
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education (3rd ed.)*. University of Chicago Press.
- Borsani, M. E. (2016). *De la intemperie a la política pública. Intervenciones estatales con personas en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires (2000-2015)*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Bourdieu, P. (1986). *La distinción: Criterio y bases sociales del juicio*. Siglo XXI Editores.
- Bourdieu, P. (1997). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Anagrama.
- Bourdieu, P. (1999). *La miseria del mundo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Bourdieu, P. (1998). *La dominación masculina*. Anagrama.
- Canestrari, A., y Banchemo, S. (2019). *La intervención social con poblaciones en situación de calle: desafíos y perspectivas*. Universidad Nacional de La Plata.
- Cabrera, C. (2015). *Políticas sociales y exclusión en América Latina*. Siglo XXI Editores.
- Castel, R. (1995). *Las metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Paidós.
- Castel, R. (1997). *Las metamorfosis de la cuestión social*. Paidós.
- Castel, R. (2004). *La inseguridad social. Qué es estar protegido?* Manantial.
- Castells, M. (2000). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Volumen I: La sociedad red* (2.ª ed.). Madrid: Alianza Editorial.
- Comisión Nacional de Prevención de la Tortura. (2016). *Situación de calle y derechos humanos: Desafíos para el Estado*. Recuperado de [URL].
- Constitución Nacional Argentina. (1994). Constitución de la Nación Argentina. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/normativa>
- Congreso de la Nación Argentina. (2021). Ley 27.654: Programa Nacional de Protección y Asistencia a Personas en Situación de Calle y en Riesgo a la Situación de Calle. Boletín Oficial de la República Argentina.
- Cravino, M. C. (2012). *Las villas de la ciudad: mercado e informalidad urbana*. Universidad Nacional de General Sarmiento.
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2018). *El campo de la investigación cualitativa* (4.ª ed.). Barcelona: Gedisa.

- Derrida, J. (2000). *La hospitalidad: Pensamientos sobre el otro y el reconocimiento*. Ediciones Siglo XXI.
- Di Paola, M. (2013). *Políticas públicas y exclusión social: Una mirada desde el Trabajo Social*. Editorial Los Libros del Zorzal.
- Di Paola, M. (2013). *La inclusión social desde una perspectiva de derechos humanos: Reflexiones sobre la política pública en América Latina*. Editorial Derecho y Sociedad.
- Dussel, E. (1994). *1492: El encubrimiento del otro. Hacia el origen del mito de la modernidad*. Plural Editores.
- Dussel, E. (1998). *Ética de la liberación en la edad de la globalización y la exclusión*. Editorial Trotta.
- Farres Delgado, J. (2012). *La intervención social desde la subjetividad. Escuchar, comprender y acompañar*. Buenos Aires: Paidós.
- Farres Delgado, L. (2013). *Colonialidad del espacio y la ciudad: El control territorial y la exclusión urbana*. Editorial Universidad Nacional Autónoma de México.
- Farres Delgado, L. (2018). *Colonialidad territorial y exclusión urbana en América Latina*. CLACSO.
- Federici, S. (2010). *El patriarcado del salario: Críticas feministas al marxismo*. Tinta Limón.
- Fernández, L. (2008). *Derechos y exclusión social: La intervención del Trabajo Social en situaciones de vulnerabilidad*. Ediciones Deusto.
- Foucault, M. (1975). *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. Siglo XXI Editores.
- Fraser, N. (2008). *La justicia social en la era de la política de la identidad: Redistribución, reconocimiento y participación*. Madrid: Ediciones Morata.
- Fraser, N., & Gordon, L. (1994). *A genealogy of dependency: Tracing a keyword of the U.S. welfare state*. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 19(2)
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI Editores.
- Fundación Gente de la Calle. (2021). *Situación de calle en Argentina: Diagnóstico y desafíos*. Fundación Gente de la Calle. <https://www.gentedelacalle.org>
- Galeano, D. (2004). *La entrevista cualitativa. Técnicas para la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- García, P. (2020). *Exclusión social y políticas públicas: Una mirada crítica desde el trabajo social*. Editorial Universitaria.
- Gargarella, R. (2021). *El derecho como una conversación entre iguales*. Siglo XXI Editores.
- Giddens, A. (1998). *La tercera vía: La renovación de la socialdemocracia*. Taurus.
- Giddens, A. (1998). *Consecuencias de la modernidad*. Alianza Editorial.
- Giddens, A. (2000). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Vol. I: La sociedad red*. Siglo XXI.
- Giglia, A. (2008). *Espacio público y apropiación en la ciudad de México*. UIA.
- Giglia, A. (2011). *Transformación institucional y derechos humanos: Estrategias para la inclusión de los más vulnerables*. Editorial Social.
- Giglia, A. (2012). *Sociabilidad urbana y exclusión social en las ciudades latinoamericanas*. Siglo XXI Editores.
- Giglia, A. (2012). *Sociabilidad y vida urbana*. Universidad Autónoma Metropolitana.

- Giglia, A. (2014). *El habitar y la ciudad: Apropiación y significación de los espacios urbanos*. Editorial Siglo XXI.
- Giglia (2014). *La pobreza y la calle: Un análisis desde el Trabajo Social*. Editorial Paidós.
- Giglia, A. (2017). *Sociabilidad y exclusión en la ciudad: Una mirada desde la vida cotidiana*. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales.
- Giglioli, M. (2017). *Personas en situación de calle: el desafío de pensar políticas públicas integrales*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Girola, M. F. (2012). *Habitar el margen. La vida cotidiana de las personas en situación de calle*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Girola, C. (2018). *Exclusión institucional y políticas sociales: una lectura crítica*. Buenos Aires: Ediciones UNGS
- Girola, C. (2018). *La construcción de la marginalidad urbana*. Siglo XXI Editores.
- Girola, C. (2019). *Habitar la calle: experiencias y prácticas de las personas en situación de calle en Buenos Aires*. Prometeo.
- Girola, C. (2017). *Vivienda y exclusión social. Ensayos sobre políticas públicas y desigualdad urbana*. Buenos Aires: UNGS.
- Girola, M. F. (2014). *Ciudadanía de segunda. Una mirada desde la calle*. En E. R. Kalinsky (Comp.), *Derecho a la ciudad. Voces y miradas desde América Latina* (pp. 153–172). CLACSO.
- Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. (2011). *Ley 13.956: Programa de Asistencia Integral para Personas en Situación de Calle*. La Plata, Buenos Aires.
- Goffman, E. (1961). *Internados: Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Amorrortu Editores.
- Goffman, E. (2006). *Estigma: La identidad deteriorada*. Amorrortu Editores. (Obra original publicada en 1963).
- González, M. (2016). *La exclusión social y la situación de calle en América Latina: Reflexiones desde la perspectiva del capital humano*. *Revista de Sociología*, 28(3), 45-61.
- González, M., y Pérez, L. (2020). *Políticas de inclusión social y estrategias de egreso en refugios para personas en situación de calle*. Editorial Universitaria.
- Grassi, E. (2018). *Trabajo social y política social en Argentina*. Editorial Espacio.
- Grassi, E. (2010). *Trabajo Social y desigualdad social: desafíos contemporáneos*. Buenos Aires: Paidós.
- Granovetter, M. (1973). *The Strength of Weak Ties*. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Guber, R. (2011). *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Siglo XXI Editores.
- Gutiérrez, M. (2018). *Intervención social y políticas públicas: Aproximaciones desde el trabajo social*. Editorial Espacio.
- Harvey, D. (2007). *Breve historia del neoliberalismo*. Akal.
- Hernández, J. (2018). *La indeseabilidad y sus implicancias en las personas en situación de calle*. Editorial La Casa del Trabajo Social.
- Honneth, A. (2000). *El reconocimiento: Un elemento clave para la inclusión social*. Editorial Universitaria.
- Hopper, K. (2003). *Reckoning with Homelessness*. Cornell University Press.

- Kessler, G. (2010). *El sentimiento de inseguridad: Sociología del temor al delito*. Siglo XXI Editores.
- Kessler, G. (2014). *Controversias sobre la desigualdad: Argentina 2003-2013*. Fondo de Cultura Económica.
- Laval, C., y Dardot, P. (2013). *La nueva razón del mundo: Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Gedisa.
- Lechner, N. (1995). *Los patios interiores de la democracia: subjetividad y política*. FLACSO.
- Lechner, N. (2002). *Las sombras del mañana: La dimensión subjetiva de la política*. Fondo de Cultura Económica.
- Levitt, P., y Merry, S. (2009). "Vernacularization on the ground: Local uses of global women's rights in Peru, China, India and the United States". *Global Networks*, 9(4), 441-461.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- López, P. (2017). *La situación de calle en América Latina: Entre la marginalidad y la política pública*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, 22(3).
- Martínez, J. (2018). *Políticas públicas y el fenómeno de la exclusión social en América Latina*. Revista de Sociología, 14(2), 122-135.
- Méndez, J. (2015). *Exclusión social y los mecanismos de invisibilidad: Personas en situación de calle en Argentina*. Editorial Siglo XXI.
- Merklen, D. (2010). *Pobres ciudadanos: Las clases populares en la era democrática (Argentina, 1983-2003)*. Gorla.
- Ministerio de Desarrollo de la Comunidad. (2023). Programas de asistencia y contención social. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.
- Paugam, J. (2001). *La exclusión. El mecanismo de la pobreza*. Editorial Paidós.
- Paugam, S. (2008). *El vínculo social*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Pautassi, L. C. (2010). *Indicadores en materia de derechos económicos, sociales y culturales: Más allá de la medición*. En V. Abramovich & L. Pautassi (Comps.), *La medición de derechos en las políticas sociales* (pp. 17-80). Editores del Puerto.
- Pérez, F. (2013). *La reinserción social de las personas en situación de calle: Estrategias y desafíos*. Revista de Política Social, 14(2), 82-101.
- Pérez, L. (2017). *El modelo Housing First y su impacto en la reducción del sinhogarismo: Evidencias y desafíos*. Editorial Académica Española.
- Pérez, M. (2015). *El acompañamiento psicosocial en la intervención con personas en situación de calle*. Revista de Trabajo Social, 18(1), 45-59.
- Piven, F. F., y Cloward, R. A. (1993). *Regulating the poor: The functions of public welfare* (Updated ed.). Vintage Books.
- Polanyi, K. (1944). *La gran transformación*. Fondo de Cultura Económica.
- Puello-Socarrás, J. (2021). *Neoliberalismo, antineoliberalismo y nuevo neoliberalismo en América Latina: Un análisis crítico de sus dinámicas y efectos sociales*. Ediciones Universidad.
- Puello-Socarrás, L. (2021). *Neoliberalismo y desigualdad en América Latina: Una perspectiva crítica*. CLACSO.
- Rojas, J. (2013). *Espacios inclusivos: Teoría y práctica en la intervención social*. Editorial Siglo XXI.

- Rossi, A. (2018). *Consumo problemático y estrategias de prevención en refugios temporales*. Revista de Trabajo Social, 15(2), 45-62.
- Rubin, G. (1975). *Reflexionando sobre el sexo: Notas para una teoría radical de la sexualidad*. Social Text, 5, 3-10.
- Sampieri, R. H., Fernández, C. F., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). McGraw-Hill
- Santos, B. de S. (2007). *Sociología jurídica crítica: Para un nuevo sentido común del derecho*. Editorial Trotta.
- Schultz, T. W. (1961). *Investment in human capital*. The American Economic Review, 51(1), 1-17.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad* (J. Muñoz de Bustillo, Trad.). Editorial Planeta. (Obra original publicada en 1999)
- Sobo, E. J. (2001). *Caring for the homeless: A sociological analysis of the effectiveness of outreach programs*. Journal of Social Issues, 57(3), 99-116.
- Sousa Santos, B. de. (2006). *Conocer desde el Sur: Para una cultura política emancipatoria*. La Paz: Plural Editores.
- Sousa Minayo (2013) El desafío del conocimiento. Investigación cualitativa en salud, capítulo 1 Parte I “Conceptos básicos sobre metodología y sobre abordajes cualitativos”.
- Svampa, M. (2005). *El retorno de la cuestión social: Una nueva mirada sobre los procesos de exclusión en América Latina*. Fondo de Cultura Económica.
- Svampa, M. (2005). *La sociedad excluyente: la Argentina bajo el signo del neoliberalismo*. Buenos Aires: Taurus.
- Svampa, M. (2014). *Debates latinoamericanos. Indianismo, desarrollo, dependencia y populismo*. Buenos Aires: Ediciones CLACSO.
- Tenti, E. (2021). *Trabajo social en contextos de intervención institucional*. Editorial Universidad.
- Tenti Fanfani, E. (2004). *Neoliberalismo, educación y política: La desarticulación de las políticas sociales en América Latina*. Editorial Trotta.
- Tenti Fanfani, E. (2005). *Los efectos del neoliberalismo en la educación y el trabajo social en Argentina*. Editorial Siglo XXI.
- Tenti Fanfani, E. (2000). *La escuela y la exclusión social*. Santillana.
- Tenti Fanfani, E. (2003). *Política social y ciudadanía: desafíos de la exclusión social*. Ministerio de Desarrollo Social.
- Tenti Fanfani, E. (2012). *Educación, sociedad y política: Una selección de escritos*. Miño y Dávila Editores.
- Tenti Fanfani, E. (2010). *La escuela y la cuestión social*. Siglo XXI Editores.
- Tissera, S. (2019). *Políticas sociales y desigualdad en Argentina*. CLACSO.
- Tosi, A. (2017). *Pobreza, exclusión y políticas de vivienda: Los desafíos de la marginalidad urbana*. Editorial UOC.
- Tsemberis, S. (2004). *Housing First: The pathways model to end homelessness for people with mental illness and addiction* [La vivienda primero: El modelo Pathways para acabar con la situación de calle de personas con enfermedad mental y adicciones]. Hazelden.
- Wacquant, L. (2009). *Castigar a los pobres: el gobierno neoliberal de la inseguridad social*. Gedisa.

Anexos

Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Sociales
Carrera de Trabajo Social

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Buenos Aires 07 de ABRIL de 2025

Por la presente afirmo con carácter de DECLARACIÓN JURADA que ~~es~~ soy autor(es) de la tesina hoy presentada, la cual es por ende original en su formulación conceptual, procedimientos de investigación, desarrollo del aparato demostrativo, análisis de los resultados y conclusiones, a excepción de referencias a conceptos, procedimientos, datos o afirmaciones provenientes de otros trabajos, en cuyo caso han sido explícitamente citados en forma textual o no textual según el caso.

Este trabajo no ha sido previamente presentado en ninguna otra institución educativa, organización o medio público y/o privado, ni lo será sin hacer expresa mención a su condición de tesina presentada a esta institución.

Firma: [Firma] DNI: 25061239 Aclaración: Copia, Amadeo L.

Firma: [Firma] DNI: 38393499 Aclaración: CAMPOS VIRGINIA N.

Firma: _____ DNI: _____ Aclaración: _____

Guías de preguntas

Guía de entrevista a Dirección y Coordinación General de Casas Convivenciales y El Refugio de Tigre

- 1) Presentación. ¿Cuál es la profesión de cada una y qué rol desempeñan? ¿Podrían explicar las tareas que desarrollan? ¿De qué se encargan?
- 2) Dependencia. ¿De qué manera está conformado el organigrama? ¿Dependen de alguna secretaría dentro del Municipio? ¿Cuál? ¿Dónde está ubicado El Refugio?
- 3) Ordenanza. ¿Existe alguna ordenanza que enmarque el proyecto que generó El Refugio?
- 4) Visión. ¿Cuál es la visión del proyecto? ¿Cómo se piensa y se desarrolla el abordaje en El Refugio?
- 5) Historia. ¿Cómo surge El Refugio? ¿Desde hace cuánto funciona? ¿Siempre funcionó de la misma manera?
- 6) Articulación. ¿Pertenece o se articula con algún programa de Nación o de Provincial? ¿Articulan con alguna otra institución?
- 7) ¿Hubo alguna repercusión a nivel comunidad de su existencia?
- 8) ¿Cómo es la relación con los vecinos más próximos al refugio?
¿Cómo se desarrolla la articulación con otros dispositivos del municipio y/o cercanías?
- 9) Requisito. Teniendo en cuenta el requisito para ingresar al Refugio que consiste en tener domicilio dentro del partido de Tigre, ¿conocen la razón por la cual este requisito se comenzó a implementar?

Guía de entrevista equipo técnico del Refugio - Trabajadora Social (período actual)

- 1) ¿Puede describir el rol de El Refugio en la comunidad de Tigre?
- 2) ¿Cómo define la institución a la problemática de personas en situación de calle y que estrategias de abordaje se plantea/implementan?
- 3) ¿Cuál es o cuáles son los principales objetivos que se plantea El Refugio en relación con las personas en situación de calle?
- 4) ¿Se presentan desafíos y/o dificultades en el ingreso de las personas en situación de calle al dispositivo? ¿Se plantea alguna norma para el ingreso, estadía y plazo/egreso? ¿Podrías describirla? ¿Se permite el reingreso a alguna persona/grupo familiar en algunos casos?
- 5) ¿Existe algún tipo de evaluación de las intervenciones y/o se discute con quienes son usuarios? ¿Y con el equipo de trabajo en gral?
- 6) En cuanto a los egresos, ¿Como se plantean/desarrollan las intervenciones en este sentido?

Guía de entrevista equipo de operadores del Refugio - Operador diurno (período actual)

- 1) ¿Hace cuánto tiempo trabajas en El Refugio? ¿Lo conocías antes de llegar a trabajar acá? ¿Cómo llegaste a trabajar dentro del Refugio?
- 2) ¿Podrías describirnos tu rol dentro del Refugio? ¿Cuáles son tus tareas principales?
- 3) ¿Cuáles son las estrategias desde tu experiencia para acompañar a las PSC dentro del Refugio?
- 4) ¿Cómo describirías un día dentro del Refugio? (Tareas que se realizan durante un día) y ¿Cómo describirías el ingreso de una persona y/o egreso? (qué sucede durante ese día dentro del Refugio)
- 5) ¿Participas de los ingresos o egresos de las PSC? de qué manera?
- 6) ¿Cómo observamos el impacto o conocimiento de las demás personas en cuanto al refugio? ¿Qué cantidad de personas aproximadamente pasan por El Refugio por día?

Guía de entrevista equipo de operadores - Tallerista y operadora (período anterior)

- 1) ¿Durante qué periodo fuiste parte del Refugio?
- 2) ¿Podrías contar cuál fue tu rol dentro del Refugio?
- 3) ¿Conocías El Refugio o lo conociste cuando comenzaste a trabajar ahí?
- 4) ¿Hace cuánto existe y funciona?
- 5) ¿Cómo era el circuito de ingreso para una persona en situación de calle? ¿Eras participe de ello? ¿De qué manera?
- 6) ¿Cómo se desarrollaba el acompañamiento mientras la persona se encontraba dentro del Refugio?
- 7) ¿Te acuerdas de las normas del espacio? ¿Cuáles eran y cómo se pensaban?
- 8) ¿Te acuerdas qué actividades se ofrecían dentro del espacio en ese momento?
- 9) ¿Cómo estaba conformado el equipo de trabajo? ¿En algún momento tuviste algún tipo de reunión o capacitación dentro o fuera del Refugio?
- 10) En cuanto a la población, ¿Que predominaba? ¿Hombres, mujeres, familias, adultos mayores u otros?

Guía de entrevista a estudiante de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de San Isidro que realizó sus prácticas dentro del Refugio durante el año 2024

- 1) ¿Durante qué período estuviste en El Refugio y cómo se conformaba el equipo de trabajo durante ese período?
- 2) ¿Podrías describir las tareas que desarrollabas o en las que participabas? ¿Qué objetivos tenían esas tareas?
- 3) ¿Cómo era el circuito de ingreso para una persona en situación de calle? ¿Eras participe de ello? ¿De qué manera?
- 4) ¿Cómo era el acompañamiento mientras la persona se encontraba dentro del Refugio?
- 5) En caso de egreso, ¿Se desarrollaba algún tipo de acompañamiento o derivación? ¿De qué manera?
- 6) ¿Algún comentario u observación en torno a la accesibilidad en torno a las PSC al dispositivo?

Guía de entrevista al Cura Párroco de General Pacheco Juan Pablo Contepomi, referente de trabajo con personas en situación de calle desde la Diócesis de San Isidro.

- 1) ¿Cuánto tiempo hace que trabajas con la problemática de situación de calle en el partido de tigre? ¿Desde qué institución o espacio llevaste o llevas a cabo esa tarea?
- 2) ¿Podrías describir cómo abordan la problemática desde el espacio en el que estas?
- 3) ¿Conoces y/o articulas con El Refugio de Tigre? ¿Sabes cómo inició este proyecto?
- 4) En el último año, ¿Cómo fue la articulación con este dispositivo?
- 5) Comentarios u observaciones en torno a la accesibilidad de las personas en situación de calle al Refugio (Cómo podrías describir la accesibilidad de las personas al Refugio)

Guía de entrevista para personas en situación de calle que se encuentran actualmente en El Refugio o transitaron por el dispositivo de Tigre durante el año 2024/ principios del 2025

- Tiempo de estar en calle al llegar al refugio y como llegaron al refugio.
- 1) ¿Cómo describiría su experiencia al intentar acceder a los servicios y recursos que ofrece El Refugio? ¿Qué aspectos le resultaron fáciles o difíciles?
 - 2) ¿Qué importancia tiene para usted la disponibilidad de estos servicios en su vida diaria? Qué es lo que representa la existencia del Refugio en su vida diaria
 - 3) ¿Cómo se siente respecto al trato que recibe del personal de El Refugio?
 - 4) ¿Qué necesidades considera que están cubiertas por El Refugio y cuáles no?
 - 5) Normativas ¿Recordas? ¿Cómo fue el acompañamiento estando dentro del Refugio?
 - 6) ¿Qué sugerencias tiene para cambiar los servicios que brinda El Refugio?
 - 7) ¿Qué aspectos de El Refugio considera que funcionan bien y deberían ser mantenidos o fortalecidos?
 - 8) ¿Cómo ha cambiado su vida desde que comenzó a utilizar los servicios de El Refugio?
 - 9) ¿Qué importancia tiene para usted la relación con otros usuarios del centro y con el personal?
 - 10) ¿Qué recomendaría a los responsables de El Refugio para mejorar la situación de las personas en calle que acuden al centro?
 - 11) ¿Cómo fue tu egreso? (Para quienes ya egresaron)

Consentimiento Informado

Usted ha sido elegido/a para participar en la presente investigación. La misma será llevada a cabo por las estudiantes Virginia Campos y Andrea Coria de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Buenos Aires, en el marco de la realización de una tesina de grado. La participación en la misma es voluntaria y consistirá en responder una entrevista, de un tiempo aproximado de 60 minutos, en la que deberá responder una serie de preguntas a realizarse que responden directamente a las necesidades propias de la investigación. Firmando el presente documento, se accede a que la entrevista sea grabada en su totalidad, para luego ser desgrabada textualmente para un futuro análisis. La información que usted aporte será tratada de manera confidencial y en ningún caso será revelada su identidad.

La participación en la investigación puede ser interrumpida cuando usted lo desee. Tiene la libertad de no responder a la entrevista y/o a algunas de sus preguntas, aún cuando haya firmado este formulario aceptando participar; sin que esto le represente ningún perjuicio. Habiendo comprendido todo lo que se me ha explicado e informado, tanto espontáneamente como en respuesta a las preguntas, autorizo la realización de las entrevistas que se soliciten, y la exposición académica de los resultados del análisis de la investigación, siempre que se preserve la confidencialidad de los datos de la persona entrevistada.

Fecha:

Lugar: Tigre, Buenos Aires.

Firma y aclaración:

Entrevistas desgrabadas

Entrevistas: Dirección y coordinación general de casas convivenciales y El Refugio del Municipio de Tigre.

E: La primera pregunta hace referencia en torno al rol que desarrollan, cuáles son las tareas principales, relacionado al Refugio y la casa de Mujeres, que entiendo ambos pertenecen al mismo...

R: Sí, digamos, a ver, lo municipal depende de la secretaría de desarrollo social y políticas de inclusión, em, dentro del área hay diferentes direcciones generales, yo estoy en una, dirección general de organizaciones comunitarias y dentro de esa dirección se encuentra El Refugio, casas convivenciales, el sistema de emergencia social (que después si quieres te cuento un poco cada uno de que se trata) comunidad de inmigrantes y los centros de integración social. También, osea, dentro de estos dispositivos están los profesionales de trabajo social y psicólogos, también depende de mi área.

Mi rol puntualmente digamos en El Refugio es la dirección general, después, bueno M.¹⁰ es directora coordinadora y está M2¹¹ que coordina que está más, digamos, en el dispositivo permanentemente eh y mi rol tiene que ver con toda la cuestión digamos administrativa, obviamente estoy al tanto de las situaciones, los casos. Por ahí, el ingreso, la diaria, todo eso lo maneja la coordinación. Pero todo lo que es las decisiones generales, digo, cuando hay alguna cuestión tanto edilicia como de situación grave por un abordaje de una situación, obviamente estoy al tanto. También cuando es, la articulación con otras instituciones como por ejemplo, nos pasa en situaciones de.. de violencia de género, que por ahí mujeres que, que también ingresan al Refugio, entonces hacemos la articulación con las diferentes áreas, em y.. bueno la cuestión organizativa en general.

Después en el día a día está M2, que tiene que ver más con la organización de los operadores, el cronograma de las actividades, los roles de cada uno. Obviamente nos reunimos todo el tiempo, y eso es consensuado como equipo, pero digamos, por ahí en la diaria el coordinador o director coordinador tiene como el rol de mayor presencia, y después está la dirección general..

M: Bueno, como decía R¹². em, yo estoy en la parte de dirección coordinación, con casas convivenciales y con El Refugio. Si quieres te cuento mas o menos de, de que se trata.. Casa convivenciales es un dispositivo que si bien estamos conectados constantemente, el primer ingreso es El Refugio, ¿no?. El Refugio para personas en situación de calle, con ciertas normas, ¿no? Porque digo, no deja de ser una institución donde.. eh, hay familias enteras, a veces en situación, esto también es muy importante, digo, está todo conectado. Porque está el SES sistema de emergencia social, que ahora R te va a ampliar, eh.. si pa, sucede algo a las cuatro de la mañana eh, entra una familia con sus hijos y no podemos someter a esos chicos a que estén con alguien con problemática de consumo, digo, son lugares que tienen que ser cuidados porque están ante la emergencia.

Sucede mucho, y ahora te cuento porque están conectados, cuando vienen estas familias si bien después con el equipo profesional se ve si tiene red, quien puede apoyar de familiar, de contención, digo, instituciones, se intenta poder trabajar porque digo a nadie le gusta estar dentro de una institución, digo no es algo bueno tampoco para el crecimiento de un niño, una niña digo, trabajamos mucho en eso, porque si bien es un lugar donde, puede acompañar a estas familias digo nuestro ideal es que esta persona está inserta en la comunidad e.. se trabaja eso, sí hay una familia, una mamá en situación de calle eh con sus hijos, se evalúa que pase a casas convivenciales.

Casa convivenciales es otro dispositivo que comparte en el predio con casa de abrigo también, casa

10 M refiere al nombre de la coordinadora general de los dispositivos mencionados, y participa de la entrevista actual.

11 M2 refiere al nombre de la coordinadora del Refugio de Tigre, no entrevistada en esta oportunidad.

12 R refiere al nombre de la Directora General de Organizaciones Comunitarias de Tigre, entrevistada.

de abrigo es un lugar con chicos judicializados. Medidas de abrigo, vos ya sabrás más o menos, son medidas de abrigo entonces si compartimos la plaza, tenemos lugares en común, entonces ahí tienen que entrar familias también que cuiden ese espacio. Digo, es un lugar estratégico que está para que los familiares de esos chicos no lo busquen, es un lugar estratégico para que no, no llegue el agresor. También es un lugar muy cuidado.. digo, y por eso a veces uno está como en el ideal de "porque no abren las puertas y que ingresen a libre demanda.." intentamos una vez eso, no funcionó. No funcionó porque son mujeres que comparten el espacio con otras mujeres, con otros chicos y digo.. y vulneramos los derechos del niño no? y los derechos de la otra mujer de tener un espacio tranquilo, cuidado digo dentro de esos espacios, hay normativas, horario para desayunar, horario para almorzar, tienen que ir al colegio, tienen que ir al polideportivo, esa mamá tiene que reinsertarse en un sistema laboral formal o informal, ayudamos a eso, digo acompañamos, articulamos con el área de empleo, preparamos el currículum, si no termino el secundario, apoya... no quiero decir, no es obligación pero si.. Hay ciertas cuestiones que hay que cumplir para el bien mismo, el bienestar de cada familia digo, estas son puertas que van a abrir ciertas posibilidades.. eh, entonces nada, eso. No es a libre demanda, todos los ingresos a casa convivenciales se ven, hay un informe, un modelo de informe.. donde hay que completar, cada institución, no es que las familias se pueden presentar "quiero ir a casa convivenciales", sino que es una derivación y en articulación con otras organizaciones, con el centro de salud con otras profesionales, para que puedan entender.. digo, llámese, entendemos que un vecino "no bueno, no lo aceptas" y no, no porque digo, hay que tener cierta...

R: Se evalúa mucho digamos los ingresos, por ahí en su momento teníamos centro de salud que nos mandaba informes, obviamente tomamos esa situación, la evaluamos con el equipo y quizás como decía M. el primer paso siempre es ofrecerles El Refugio, y ahí, no se si tienes otras preguntas pero ahí para entrar más a lo que es El Refugio en si, no, los ingresos y como es la modalidad para la la admisión e ingreso a la institución.. por ejemplo, si hay una familia que después ingresa a casa convivenciales, en principio se evalúa que ingrese al refugio municipal que es una modalidad parador, muchas veces cuando tenemos mujeres con niños tratamos de, mejorar ahí la cuestión del horario, digo nono a las siete de la mañana sino ser un poco más flexibles en eso, y tenemos un espacio aparte, no comparten el cuarto general, donde van mujeres y varones. El Refugio es mixto, para mayores de 18 años, varones y mujeres, em, y familias también.. En caso de que surja una situación grave, durante la noche o fin de semana donde la persona no tenga donde alojarse digamos el primer dispositivo de emergencia y de resguardo que tenemos. Si tenemos dos cuartos como ambientados para poder como alojar familias, para que, esto por ejemplo estos niños, niñas no compartan con el resto de los alojados. Y después se evalúa la posibilidad de ingreso por red de hogares, con género si fuera una cuestión de, por razones de género o casas convivenciales.. eh..a lo que vamos con esto es como, como como ingresan las personas al dispositivo del Refugio, llegan por ahí derivadas por otras instituciones, que pueden ser centros de salud, organizaciones barriales, a veces comisarías, destacamentos, muchas veces nos llega a la noche por el COT, nosotros como te decía dentro del área está el sistema de emergencia social, que es un dispositivo que trabaja durante la noche los días de semana a partir de las seis de la tarde hasta las ocho de la mañana del otro día, y los fines de semana y feriados es una guardia pasiva con un profesional que puede ser psicólogo o trabajador social, depende el día de guardia, y nosotros articulamos con instituciones, centro de salud, hospitales, comisarías, destacamentos y directores, por ejemplo el director de asistencia se entera por un agente territorial que hay una persona en calle se nos convoca a un teléfono que tenemos, y nosotros activamos ahí al profesional para, para que haga la intervención. Se evalúa la situación, como dijo M, a ver, es para personas mayores de 18 años, sí. Si hay familias con niños también lo permitimos, no vamos a perm, un niño solo no, si es menor de 18 no pero sí en familia o un adulto responsable que pueda acompañar, más que nada tiene que ver con eso. Em, obviamente en esa entrevista que hace este profesional sí es a la noche en la guardia o si es porque el equipo técnico del dispositivo hace la entrevista porque si la gente aparece a las cuatro de la tarde en la puerta del Refugio, la entrevista el equipo técnico que tenemos, en ppio esto.. se evalúa la red familiar, porque bueno, obviamente es el último recurso digamos, no, la

institución.. eh y si no hay red familiar se evalúa obviamente que esté en condiciones, que este ubicada en tiempo y espacio, que no haya una cuestión en el momento de consumo, digamos, la persona puede estar quizás en tratamiento o quizás, la intención de iniciar un tratamiento, el tema es que en el momento no esté en consumo ni alcoholizado ni ningún tipo de, digo para el resguardo, como decía M. del resto de las personas que están ahí, porque como te digo es un lugar mixto donde por ahí quizás pueden entrar niños, niñas y adolescentes también.. em, y también para el resguardo de las otras personas adultas y el equipo, eh digamos de trabajo. Ese es como uno de los principales, digo, a veces hemos tenido eh "bueno no vino, no lo dejaron entrar.." y por ahí la persona llegó alcoholizada y la realidad es que se le marca muchísimo esto, obviamente también después, cuando la persona ingresa se acompaña a hacer tratamiento, hemos articulado con diferentes instituciones y organizaciones también. Eh, pero en principio bueno, el ingreso tiene que ver con esto.. con instituciones que derivan eh y después con las personas que llegan de manera espontánea al dispositivo, que está en tigre centro, digamos tiene un acceso directo, está en pleno tigre centro, tiene un acceso, llega mucha gente por el tren, colectivo, digo. la verdad que hace mucho tiempo que esta, es un dispositivo que está desde el 2013. Y también porque entre ellos se van como comentando que el dispositivo está como otros dispositivos en otras, en otras localidades, en otros municipios.. em, así que bueno esa es un poco la forma, en cómo llegan, como llegan las personas al refugio.

E: ¿Cómo está organizado el organigrama digamos, dependencias y demás?

R: Depende de la secretaría de desarrollo social, del Municipio de Tigre, tenemos un subsecretario y las direcciones generales. La dirección se llama Organizaciones Comunitarias, de ahí se desprenden estas otras direcciones pero bueno, puntualmente tenemos estas áreas de Emergencia que es el Sistema de Emergencia Social, El Refugio y casas convivenciales que abordan como más la emergencia. Trabaja más de noche, fin de semana y feriados, em y después dentro de lo que es El Refugio están las direcciones coordinadoras Donde esta M y M2 que tiene una coordinación también ahí, después tenemos el equipo técnico, trabajo social psicología que son quienes se encargan de hacer los, de hacer las entrevistas de admisión más allá de que por ahí entrevisté el sistema de salud si nos deriva o entrevisté el sistema de emergencia social, después el equipo vuelve a entrevistar em obviamente se trata de indagar sobre aquello que no se puede indagar en la emergencia. Digo no es lo mismo una entrevista a las doce de la noche que al otro día, cuando se le pide a la persona que se quede y se le hace una entrevista digo, por lo general si el equipo no está en el dispositivo al otro día, se le pide a la persona que se quede o que vuelva en otro momento para ser entrevistados sobre todo cuando hay continuidad digamos, va a continuar y permanecer. algunos van por una noche, otros se pueden quedar más tiempo eso se va evaluando.

Equipo técnico, trabajo social, psicología después tenemos operadores, que tenemos operadores a la noche, donde se concentra la mayor cantidad porque es parador, es de 19 a 7 hs. Eh, y durante el día también tenemos operadores porque se hacen otras actividades, osea a ver, por ejemplo, se pueden entrevistar durante el día a la persona que estuvo a la noche. Se ofrece algunos talleres, también para que la persona pueda participar, y después el espacio más allá de trabajar con situación de calle, se armó digamos el año pasado un, unos talleres con adultos mayores que no tienen que ver con la persona en situación de calle, que de hecho si hay alguien adulto mayor puede participar pero digo no es exclusivamente para la gente que se aloja en el dispositivo, donde participan un montón de adultos mayores, em, que lo abordan trabajo social y psicología, que es un espacio cognitivo se llama, para trabajar la memoria, la movilidad en adultos mayores, y la verdad que tenemos mucha participación. La idea de eso es, a ver que paso, el dispositivo del Refugio en sus inicios fue parador, de siete a siete la gente solo dormía, se iba y volvía. Con la pandemia cambió su modalidad y también se formó centro de día, osea esa gente que dormía se quedaba porque por la pandemia no se podía digamos ir, y después que, la pandemia digamos fue saliendo, intentamos como de a poco volver al dispositivo parador pero se le quiso dejar como una impronta diferente al refugio donde sea un espacio abierto con diferentes actividades de taller y no solo para la gente en calle sino para la comunidad en general. Se iniciaron algunas actividades del Centro de integración profesional, donde bueno se hicieron algunos

talleres de cocina, de joyería.. entonces durante el día por ahí la gente de la noche, que está alojada a la noche puede participar como un espacio de, de capacitación pero también abierto a la comunidad. Entonces le tratamos de dar como una impronta diferente también al dispositivo que tiene como un espacio muy amplio digo, la verdad, está bien ubicado. Para no darle solo la utilidad de la noche y poder abrirlo más a la comunidad, así que el equipo tiene esa doble función también, si bien el trabajo con la persona en situación de calle, con la comunidad también en general. Operadores, como te decía volviendo al equipo que forma parte del dispositivo, operadores de día y de noche, tenemos seguridad que está durante el día y la noche, personal de limpieza, una cocinera, que es fundamental porque bueno la gente cena y muchas veces, cuando, no se, una situación que se tiene que quedar también, eh también eh, también almuerza.. y em, ¿Qué más tenemos? Bueno administrativo, para toda la cuestión de recursos humanos, que también necesitamos

E: ¿Todo esto dentro del Refugio?

R: Eso está dentro del Refugio, si, tendremos más o menos.. veinte personas trabajando obviamente con horarios rotativos y van como cambiando las guardias, por lo general los operadores tiene guardias de noche, de siete a siete o tal vez tenemos algún intermedio de siete a doce y después cambian, em, tratamos de que a la noche hayan tres operadores, depende de la cantidad de alojados y tenemos una disponibilidad de cuarenta y cuatro camas.. que por ahí en el invierno eso se llena o está ahí al límite, en verano baja también, ósea, también depende el año y depende si hace frío va mucha gente si hace frío no.. entonces bueno, va variando. Y también dentro de lo que es el dispositivo del Refugio se empezó hace varios años el proyecto, el del PEI que se llama, que es un..

M: Programa de Emergencia Invernal

R: Programa de emergencia invernal, eh, que se trabaja de junio a septiembre, porque que nos pasa, tenemos mucha gente que está en calle que no accede a irse al refugio por diferentes cuestiones, cuestiones de salud mental, por ..

M: Es gente que no quiere ingresar.

R: Que no quiere.. digamos, eso es un trabajo que hacemos mucho, eh cuando, cuando tenemos reuniones con referentes de la comunidad en diferentes talleres que damos por otras, por otras, con trabajo social sobre todo.. Trabajamos mucho la cuestión de la situación de calle porque, muchas veces tenemos como el reclamo del vecino no? de "no, esto, está en la esquina, esto.." viste, y cuando uno va, porque tenemos el sistema de emergencia, va el móvil lo busca, lo intenta llevar la persona no accede a ingresar a ningún dispositivo ni al refugio, y es como muy difícil no, para el vecino o referente como entender que esta persona esta en calle y no tiene que ver con que quiera o no quiera sino con diferentes múltiples causas que llevan a esa persona a estar en esa situación, entonces bueno, obviamente muchas veces tratamos de trabajar en el territorio con esa persona, articular con organizaciones, merenderos, comedores, con el centro de salud y con un trabajo digamos, de hormiga a veces se logra que esa persona pueda acceder al dispositivo pero eso no tiene que ver con la voluntad de que se lo vaya a buscar o no, tiene que ver con un montón de otras, otras causas. Entonces bueno en invierno, hace varios años se logró como establecer este dispositivo de emergencia este, programa de emergencia invernal que.. con dos móviles, operadores, el equipo técnico se lleva viandas a los lugares que ya tenemos em digamos identificados, se hace un relevamiento un diagnóstico de de la situación, se trabaja con organizaciones que ya vienen trabajando con personas en calle, se arman reuniones y se define las zonas a trabajar. Porque por ahí quizás nosotros podemos pensar que Tigre centro está lleno y capaz que no, está lleno de benavidez y bueno, digamos, se trata de trabajar como

en red. Se definen los puntos, que por lo general siempre están como en un punto, em, específico y se hace una recorrida con los móviles, a esos puntos con viandas, con comida caliente. frazadas, abrigo, se articula también para que si esa persona necesita una cuestión de de salud, se puede articular con el hospital de Pacheco, con el hospital de, el NORES¹³ con los centros de salud. A muchos se le ha gestionado documentación, dni o bueno, diferentes cuestiones. Y se trabaja, digamos al que accede a una entrevista y digo, se trabaja, digamos, el congreso no.. ah, muchos de ellos con el tiempo accedieron a ingresar, em, nada y ahí puedes encontrar digamos diferentes situaciones que, para, para abordar. Muchas personas que hace años que estaban en institución, muy poquitos pero se ha logrado poder como gestionar el tema de, de un geriátrico en personas mayores pero, digo a ver, nos ha pasado que desde El Refugio se había gestionado todo y la persona volvió a la calle, después volvió digo..

M: El domingo, el lunes tenía pedido de internación y el domingo vuelve a la calle

R: Claro, vuelve a lo mismo, con problemática de consumo lo mismo, eh, también se trabaja por ejemplo, se articula para poder como, que ingresen a alguna institución y.. eh, para que vayan a alguna institución por ejemplo rehabilitación, no sé, si necesita esto que decía M. no, alguna cuestión de problemática de consumo y necesita ingresar para una internación, por ahí el equipo está, acompaña, se trata de organizar los horarios para que la persona em del Refugio se vaya para otro lugar para que esté contenida, y no este en calle. Y después capaz llegó el día y se fue, entonces.. nada, por ahí a veces es como muy frustrante no pero bueno, se ha logrado un montón.. recuerdo la situación de una persona un adulto mayor de muchos años y por ahí con obra social, tenemos muchas historias de que por ahí hay gente que trabajo y que tuvo su casa y, y por algún motivo perdió y se quedó en calle.. em, y que entró cuatro veces al refugio, y se le gestiona por PAMI un geriátrico y.. se iba, y ahora hace un año y pico, está en una institución. También recuerdo una mujer, docente, en su momento, después jubilada que vivió muchos años en el hospital de Pacheco y también después de varias idas y vueltas logró digamos alojarse en una institución, digo.. Por ahí el recurso está, pero bueno, es un trabajo no..

M; si, de hormiga

R; De hormiga, interno digamos, con con la persona no, porque no tiene que ver muchas veces con que el profesional quiera, el equipo técnico quiera o.. el vecino quiera, es una cuestión de esa persona.. el tiempo, y hay, como te digo, múltiples causas por lo cual esa persona llega a estar en una situación de calle, em, y no se si yo.. tratamos siempre de concientizar con eso eh, de de decir bueno, la persona está en esa esquina, no debería estar, todos merecemos estar en un lugar, digamos, tener abrigo un techo, ¿no? Pero, a veces tiene que ver con un trabajo desde otro lugar para, digo, podemos armar cincuenta refugios y quizás esa persona siga en esa esquina durmiendo, a eso es a lo que voy.

M: Algo, algo que quiero agregar es que es una política pública municipal.. digo, si bien, osea también es una decisión de cada intendente, no, porque muchas localidades no cuentan con este dispositivo. Me atrevo a decir que casas convivenciales es el único municipio..

R:Si, en la provincia tenes el único, después, Vicente López tiene un refugio.

M: pero no casas convivenciales.

13 Hospital Municipal de Diagnóstico Inmediato Dr. Valentin Nores, Tigre.

R: No, no, no.

M: Por eso digo, son políticas públicas.

R: No, después tenes lo que es para mujeres por razones de género que es la red de hogares que es provincial pero no, no tenemos.

M: Claro, y por eso a veces, por eso decimos que sea.. vecino de Tigre. Sabemos que la persona en situación de calle, es de la calle digo pero la verdad es que no, no contamos con la espalda, digo.. nos está pasando actualmente que viene gente de capital porque también el lugar, digo, las instalaciones del Refugio.. te lo digo de una forma orgullosa, tiene muy lindas, instalaciones cuidadas digo son un lugar muy agradables..

R: Si, tienen mucho recurso puesto y.. digo a ver no es que necesitamos que la persona tenga domicilio en tigre, tratamos de articular digo, ha venido gente de merlo, de José C Paz, que tiene parador, San Miguel también tiene parador, entonces porque porque también la modalidad de la persona es de ir circulando por diferentes espacios.. quizás si bien se lo aloja, puede estar, tiene la entrevista..

M: Si..

R: Con el equipo técnico digo.

M: Si, se han quedado..

R: Pero se trata de articular, digo no, viene mucha gente quizás de San Fernando, ante desalojo.. si podemos ofrecerle sí pero también el área de servicio del municipio también digamos ve una familia en calle como nos pasa a nosotros, tenemos que abordar la situación. Digo, si se da la primera respuesta obviamente está en el territorio y le damos la primera respuesta y después articulamos.. se articula, se busca red.

M: Centro de día..

R: Si, mucha gente quizás, tenemos historias un montón.

M: Hubo una situación de Ezeiza que..

R: De Ezeiza.

M: Que estuvo alojada un montón de tiempo y no es que, no, no al contrario, se intenta de ver con el

servicio local, con todas las áreas .. y después resulta que no era.. había una red familiar, se pudo abordar, digo no es que.. no la dejamos porque hay que trabajar con esa familia. Si bien obviamente se busca pero digo, ingreso se quedó todo el tiempo que necesito y se tiene que articular, ver si hay alguna búsqueda de paradero, que pasa con ese niño/niña, digo.. Ella vino con una situación la verdad que terrible, una red de trata digo, que nos intenta ver.. no podemos dejarnos y ya esta, solamente con ese relato, hay algo siempre detrás..

R: Digo, porque el objetivo no solo es

M: Alojarlo.

R: Alojar, no solo es la comida que es recontra importante, la ducha, la comida y la cama, ¿no? es lo principal, no puede faltar. Pero lo que se trata y el objetivo nuestro siempre es esto, cómo generar red, que esa persona pueda insertarse en, digo, en, en un trabajo, o sino lo puede porque por ahí quizás tiene alguna cuestión que no puede acceder a un trabajo, buscar red, buscar instituciones. Nos ha pasado una familia, una mujer con retraso mental con sus hijos con una pensión que obviamente no iba a poder acceder a un trabajo pero si se articuló con otras instituciones para que la mujer esté en un lugar acorde a lo que necesite digo, porque el dispositivo es un parador no es un hogar de mujeres.

M: Donde haya actividades..

R: Y con niños, tenía adolescentes digamos entonces tampoco entraba a casa convivenciales porque ahí tenemos mujeres con niños menores de 14 años entonces, tenía adolescentes que no entraban digo, las instituciones tienen esto, como que te enmarcan esto si, esto no.. entonces bueno, también hay que buscar que es lo que necesita esa persona.

E: Bueno, teníamos una pregunta de si tienen articulación con algún programa a nivel provincial, nacional..

M: Desde género, está la red de hogares.

R: No, nosotros directamente no... em, si, eso si hay una cuestión de género, género, se articula con género y género tiene lo que es red de hogares... pero no lo hacemos directamente nosotros, eso a través de la provincia.

Después, eh a ver, la realidad es que los hogares no hay para articular, no es que yo llamo al hogar.. por ahí hay muchos hogares que dependen de las iglesias, viste, eso pero es una cuestión más que no depende ni del ministerio, ni de la provincia ni de nación. Y después, si lo que articulamos es si existe una pensión, si existe un certificado de discapacidad si, si tiene una jubilación, con la obra social que tenga que nos pasa un montón eh, aunque no parezca aunque parezca mentira hay mucha gente que está en calle que tiene una cobertura eh, sobre todo con adultos mayores porque han hecho algún momento la pensión o la jubilación o lo que sea, entonces por ahí se articula con PAMI, con bueno si tiene IOMA. Nos ha pasado con IOMA una vez una mujer que, después se fue a un hogar a Rodriguez, digo.. nada es, dentro de lo que es el Municipio digamos. Por lo general cuando vos articulas es San Miguel, no sé, Lujan, Rodriguez.. hemos tenido como hogares en berisso, hemos llevado a una mujer también.

M: Lobos.

R: Lobos, bueno, entonces si articulamos.

E: Claro, pero no existe un programa a nivel nacional que..

R: No, no.

M: Por eso traía esto de que es una política pública municipal que no recibe ni forma parte de un programa específico a nivel nacional ni provincial.

R: Si, es una política municipal.. em.. y no, después la articulación es como en particular con la situación que tenemos.. Si es una mujer con discapacidad, tenemos que bus... discapacidad, defensoría, Juzgado digo.. y todo eso lo arma el equipo técnico.

M: Eso es fundamental, no nos quedamos en la asistencia, que es fundamental..

R:No, no solo la comida y..

M: Sujeto de derecho, digo, sujeto de derecho con sus necesidades.

R: El objetivo, digamos a ver si bien es el resguardo, ¿no? de la persona que está en calle.. em, siempre el objetivo es que pueda egresar y que pueda egresar con red familiar, con una propuesta y gente que por ahí consiguió trabajo, estuvo alojado dos meses en El Refugio, al segundo ingreso que recibió se pudo alquilar.. se han armado como grupos que se han ido a alquilar juntos, digo, y hay gente que estuvo un tiempo, se fue y volvió a la calle, y vuelve a venir.. hay gente que logró poder salir, hemos tenido familias que por ahí les han llegado desalojos, em, por oficio.. han llegado al refugio y después han podido como rearmarse y volver a alquilar, tenemos como diferentes.. después tenes historicos que estan en calle y es muy dificil, pero con todos se trata de trabajar y de ofrecerles como te decía M, todos los recursos, no? que pueda acceder a su dni si no lo tiene, a poder terminar el secundario, primario, se trabaja mucho la alfabetización. Tenemos una de las profesionales que es alfabetizadora entonces lo básico que podemos dar lo damos en El Refugio, después obviamente a esta persona se le ofrece los, los lugares oficiales no? em...

M: También se les ofrece recursos materiales, hay familias que dicen "pero tengo un hermano, una amiga que me cede.. un espacio" articulamos con el área de asistencia directa, van a visitar, ver el lugar, tiene que tener la base para darles la bajada de un armado.. digo, para, justo hoy, por eso me acordaba, tenemos el pedido de una persona en situación de calle que está trabajando de carpintero, que está ahorrando pero obviamente hoy los costos, la coyuntura actual digo es, es terrible digo. Porque si a uno le cuesta pagar un alquiler y demás, imagínate una persona que está intentando eh poder reinsertarse en la sociedad. Entonces nada, ahora hicimos un pedido de armado, el hermano le cede un espacio en las tunas, digo también, debe de ser dentro, eso si, los recursos nosotros tenemos que dar cuenta de los gastos que tiene el municipio porque siguen siendo los vecinos que pagan esos

impuestos para que pueda eh, podamos invertir en estas cuestiones.. eh, entonces si, eso si pedimos que sea dentro del Municipio..

R: Claro si, para bajar recursos tiene que seguir digamos dentro del partido.

M: Con domicilio eh.

R: Por ahí mucha gente dice "me voy a Moreno" y no podemos, digo ahí tenemos esa limitación en donde obviamente..

M: No dejamos de ser el Estado, digo..

R: uno debe rendir cuentas de eso dentro del municipio.

M: Entonces bueno pedimos si obviamente que ese lugar se.. se lo cedan, tampoco podemos ir usurpando.. capaz te dicen "allá hay un pedazo de tierra..." y no, sería ideal digo pero no, no se puede

R: No podemos avalar situaciones irregulares

M: Entonces tenemos que hablar con ese vecino que le cede el espacio, tiene que tener una base.. no puede llegar, dejarle el recurso y que se inunde digo, hay ciertas cuestiones eh, digo en El Refugio y en casa convivenciales. En casa convivenciales capaz es mas cuerpo a cuerpo porque se ve, mayormente se van a alquilar, se visita ese lugar, digo se ve que sea un lugar acorde porque ese.. "No, encontré un alquiler.." y bueno, las mujeres que están en casas convivenciales bueno pero.. tenes nenas, es un lugar acorde, quien vive ahí, como es, digo se acompaña..son dos dispositivos pero que se acompaña..

R: Si, son situaciones que .. no hay una.. si bien el objetivo, como te decía el resguardo a la persona en situación de calle, siempre el objetivo va a ser el egreso, con esto no? Ofreciéndole todas las posibilidades que tenemos como municipio y acompañando eso..obviamente al que permita ese acompañamiento también porque digamos, como decía no todos están como preparados o en condiciones de poder apropiarse de eso y poder, cómo hacer algo con esa situación. Pero siempre el objetivo es el egreso por eso, el equipo trabaja cuando la persona ingresa fuertemente en cómo bueno a ver, un plazo porque digo eso ordena a que la persona diga "che estoy acá dos meses, tres meses, bueno tengo que hacer algo con eso". Si una le dice entras y bueno, cuando tu situación mejore.. nos pasa a todos, pueden pasar diez años hasta que una situación mejore. Lo que se trata con los plazos que a veces por ahí eso genera medio "me dieron un mes nada mas" bueno, es un mes para poder ordenar. Después uno puede pensar, en base a la estrategia que armó, si es un mes o es un mes y medio o son dos meses.. no puede ser eterno, no? digamos, uno tiene que trabajar siempre en el proyecto de vida en conjunto con esa persona, hay esas posibilidades. Siempre eh, el objetivo es el resguardo y trabajar el egreso, si? Eso con todo lo que uno le puede ofrecer y con esa posibilidad que tiene la persona.. se trabaja mucho en el incentivo de poder salir, de poder avanzar, ¿no? Digamos, siempre lo hablamos con el equipo.. eh, la gente tiene que pensar que puede estar en un lugar mejor que en un Refugio si? osea, digamos por ahí obviamente vienen de situaciones extremas y quizás un refugio es.. lo mejor ¿no? pero por fuera del Refugio, el lugar al que vayan tiene que ser mejor.. no, digamos, una institución es un lugar, es paliativo digamos en un momento determinado pero la persona tiene que

proyectar, digamos no? Poder saber que.. tener su vivienda o su alquiler, o poder reestablecer lazos porque muchas veces, sobre todo con mujeres tenemos mujeres que han perdido lazos con todo su entorno, entonces bueno, empezar a reconstruir un poco eso digo, es un trabajo artesanal del equipo, y cada situación es particular. Eh, así que bueno se trabaja desde esa mirada no? con cada persona.

E: Un poco también quisiéramos indagar sobre la historia del Refugio, que sabemos funciona desde el 2012.. ¿Sabes cómo surgió el Refugio? Bueno, si tuvo cambios..

R: Surge en otra gestión municipal, en el año 2013, pero bueno, parte de lo mismo. Con esta gestión se sostuvo, porque digo son decisiones políticas ¿no? uno sostiene o no sostiene.. digo, en 2013 se generó junto con.. teniendo en cuenta las situaciones de calle que había en el municipio, y eh digamos se tomó como parte de lo que es la emergencia social, en ese momento también se creó lo que es el sistema de emergencia social y tenía que ver en principio el trabajo de los centros de salud, que hoy también pero en su momento tomaron en 2013 mucha fuerza en el territorio, en posta de salud donde los médicos trabajo social y operadores salían a trabajar el territorio y se empezaron, a raíz de salir al territorio a acompañar a la comunidad empezaron a aparecer muchas más situaciones, situaciones que ya existían digamos pero cuando uno tiene presencia aparecen situaciones donde las familias vienen, mujeres que atraviesan situaciones de violencia, abuso, bueno entonces la demanda empezó a acrecentar, que nos paso.. yo en ese momento estaba en un centro de salud, ¿Qué nos pasaba a los centros de salud? que cada vez llegaba más gente con situaciones que había que denunciar y acompañar, y a veces eran las cinco de la tarde que cerraba el centro de salud y quedaban esas situaciones.. entonces el sistema de emergencia social se crea para después de las cinco de la tarde que los dispositivos cierran, digamos, infancia, género, todo lo que es lo administrativo cinco seis de la tarde cierra. Después quedan las guardias de hospitales y todo esto, ¿no? Entonces, durante la tarde-noche, fines de semana había un número de situaciones que aparecían y quedaban bollando y la verdad que a veces es "o denunció hoy o no denunció más", entonces, se crea digamos un poco eso, también, las situaciones de calle históricas, que por ahí digamos teníamos mucha gente sobre todo varones que estaban en diferentes puntos, creo que en ese momento había mucha gente en Benavidez y se crea el dispositivo y fue una decisión eh, digamos municipal digamos de ese momento y después con el correr de los años se sostuvo, creo que hay una ordenanza eh que aprueba digamos el dispositivo del Refugio. Eh, pero bueno tuvo que ver un poco con eso, con salir al territorio y comenzar a identificar puntos de emergencia que no solo se podían cubrir con los dispositivos que ya estaban, ¿no? con centros de salud, o con digo, las organizaciones también incentivaron mucho a poder trabajar eso, surgió un poco de esa mano. Después El Refugio fue parador, de siete a siete pero hoy esto, la gente entraba a dormir, se iba.. en un principio había una trabajadora social con lo cual a veces entrevistaba, a veces no, pero digo fue como esto asistencia de dormir, comer, siete de la mañana chau, pandemia, obviamente esa gente que iba a dormir, se quedó y se quedaba de día y de noche, llegó, en ese momento nosotras no estábamos en el dispositivo, yo estaba en salud también. Pero bueno, llegó a poblarse, teníamos hasta en los pasillos con gente, porque la verdad que, digamos no eran solo los que estaban instalados. Cuando se empezó a abrir la pandemia, bueno esa gente empezó a buscar otro lugar, a irse, muchos se sostuvieron ahí. Los que se quedaron, porque no tenían donde se empezó a trabajar para que puedan egresar a instituciones, se trabajó mucho por ahí con instituciones de la iglesia que tenían, digamos lugares para poder alojar, em, y lo que estamos haciendo hace ya por lo menos tres años es esta modalidad de que se puede trabajar, si bien la persona va duerme, al otro día se cita, se vuelve digamos a ofrecer el dispositivo para hacer otras actividades digamos, se articula mucho, el equipo técnico acompaña el armado del curriculum em, tenemos como una pequeña bolsa de empleo donde por ahí, digamos con los comerciantes o con la zona de Tigre centro nos avisan de alguna oferta laboral y hay una cartelera, donde se ponen las ofertas laborales.

M: Se acompaña en el ahorro digo.

R: También.

M: Mayormente o es gente que tiene o problemáticas también de no solo de consumo o juego, digo entonces eso hay que ordenarlo entonces bueno a ver se acompaña.. ¿Estás trabajando? bueno, vamos a destinar una parte de ahorro para que puedas alquilar. O allá en casita pasa bueno ahora este mes, porque digo no tienen que aportar nada, entonces bueno este mes vamos a... proyectos chiquititos, comprar un anafe para cuando te vayas a alquilar. Entonces, en la economía, esto también es algo importante.

Bueno, vamos a ver y sacamos una cuenta ¿qué podemos..? Proyectos chiquititos pero que hacen que esa gen.. esa familia se pueda ir armada. Bueno a ver, tenemos un mayor ingreso, vamos por una heladera. Entonces se acompaña el ahorro o el pago de una heladera, porque dentro y en las dos instituciones tiene alimentos, frescos, secos eh, no se paga ningún servicio digo.

R: Es todo totalmente gratuito.

M: Está todo, está contemplado todo. Entonces tiene que haber un ingreso, ése ingreso está destinado para que..

R: Puedas proyectar, digamos, un futuro egreso. Trabajar la independencia en torno a eso.

E: En cuánto a la repercusión en la comunidad, ¿Cómo es acompañada por parte del vecino de Tigre la presencia de un Refugio para personas en situación de calle dentro del partido? ¿Tuvo algún tipo de impacto?

R: Mira, nosotras a ver como te decía le tratamos de dar desde el año pasado como una impronta, no de apertura con las actividades de TIF porque claro, siempre fue de apoyo, la verdad que tenemos de los vecinos y de gente que conoce el dispositivo aunque sea de la puerta, de mucha colaboración en el sentido de que recibimos donaciones, obviamente tenemos un ropero comunitario que no solo nos sirve para personas en situación de calle sino que si hay un incendio podemos sacar digamos y llevar. Es un ropero comunitario de desarrollo. Eh, todas sus áreas si se necesita eso se puede utilizar. Entonces tenemos como mucha mucha gente conoce el dispositivo, lo escuchó entonces te llama y te dice mira tengo una donación, vamos chequeamos la donación. No solo ropa, a veces nos han donado algún mueble o algo que sirve para aquella persona que va a egresar y que necesita entonces, la verdad es que nos sirve. No tenemos depósito para guardar muebles pero si es algo chiquito podemos sostenerlo hasta que la persona egrese y se lo pueda llevar. Entonces la verdad que la respuesta de los vecinos siempre fue positiva en cuanto a que existe un dispositivo para personas en calle.

Después tenes esto che está El Refugio y la persona está durmiendo en la esquina... que es un poco lo que te contaba al principio, que por ahí que tener un dispositivo no garantiza que todos los que estén en calle quieran acceder. Porque la verdad es que como te decía, hay múltiples causas por la que esta persona está en calle.. pero siempre la respuesta del vecino es positiva. Y de hecho a ver cuando nos han llamado porque ven una persona en calle utilizamos los medios del sistema de emergencia para que pueda contactarse con esa persona en calle, ofrecerle el dispositivo, y si la persona no accede por algo se le comunica al vecino "fuimos, estuvimos no ingresa por esto, esto y esto.." También tratamos a veces de concientizar porque a veces esta persona en calle, porque si no es lo sacó de ahí porque "me molesta".. A veces, es más a la visión "No lo quiero ver ahí", entonces ..Por ahí es miedo también digo

son muchas cosas, a ver son muchas cosas que uno que no conoce puede pensar. Pero bueno, también entender que cada uno tiene su proceso.

Que no es solo "lo levanto y me lo llevo" no, no.. tratamos obviamente de charlar con ese vecino que reclama que ese otro vecino está en la calle, también de avisarle a ese vecino que no es lo mejor y de los riesgos que es estar en la calle también, osea, se trabaja con los dos.

M: También creo que a veces uno impone cosas, al vecino donde hay personas en situación de calle entonces el vecino entra como.. voy a entrar a un lugar donde hay gente durmiendo pero de día funciona otra, otra modalidad. Entonces es otra dinámica, entonces lo ven.. ven que es un lugar donde puede estar la gente en situación de calle y también puede estar el vecino común, va no común..

R: A cualquiera de nosotros nos puede pasar de estar en una situación de calle entonces digo, está bueno que también podamos ver eso, concientizar eso.. no es solo sacarlo de la calle porque está tirado, no. Entonces digo, todos.. no solo es una problemática que tiene que ver con no tener techo, no solo tiene que ver con eso. Tampoco a veces con no tener recursos porque digo hay gente que por ahí cobraba jubilaciones, que podía.. digo.

M: Incluso licenciados..

R: Nos ha pasado muchos, adictos al juego que han perdido digo propiedades, entonces, que han tenido una, un estilo de vida que bueno que se pudieron sostener hasta que en un momento no, entonces digo.. Cualquiera, a cualquiera nos puede pasar estar en una situación. No solo por la calle, por el desalojo sino por una situación de violencia que quedaste en la calle, lo que sea.

M: La falta de trabajo, tuvimos digo, mismo hoy sigue participando del taller cognitivo, una persona que alquilaba en un edificio frente al playón licenciado en.. siempre me olvido.. nada con recursos simbólicos y que está en la calle. Un acv, se quedó sin trabajo y se quedó en la calle.

R: Digo, en estos casos es un poco más difícil como aceptar la situación y estar en un parador, es complejo son muchas muchas cosas que pasan ahí.

Y después siempre que por una organización nos pide, digo, a veces por ahí es como bueno "hay mucha gente en Pacheco, queremos un dispositivo en Pacheco... digo la gente que está en pacheco va a ducha, porque también tenemos ducha los días lunes que la gente se va a duchar, come y también tiene el espacio con el equipo técnico de entrevista y de articulación y eso.. también es la misma gente que circula por todos lados digo, así pongas como cinco dispositivos en pacheco, quizás esa gente va a estar en el hospital de pacheco durmiendo.

M: o afuera.. afuera del mismo dispositivo.

R: Digo no tiene que ver muchas veces con que el dispositivo esté en una punta o en la otra, eh, y de hecho también digo, para nosotros el objetivo es que esa gente salga de esa situación de calle y no seguir sosteniendolos ahí digo, también es un poco eso digo, si nosotros nos pareciera bien que la gente este en calle bueno, creamos más espacios.. Tenemos este dispositivo, usemos este y trabajemos con esta gente. Y que la gente salga, digo, no... obviamente el techo la comida tiene que estar y es la primera asistencia pero después hay que trabajar un montón con cada uno, con cada situación

particular para poder intentar salir.. es muy, muy complejo pero de apoco intentar salir pero digo creemos que la solución es estar en todo el territorio pero no generando más dispositivos sino.. no puedes venir porque estas en pacheco, que pasa que estás ahí, porque no... digo, intentar encararlo de otra manera digo, eso es medio un debate con, con las organizaciones.. "no porque acá en Talar".. capaz que vayan los siete que van a bañarse al refugio los lunes digo, bueno uds tienen también, entonces bueno digo entonces es a veces ver si generamos más espacios.. ¿Está bueno? ¿Está bueno que la gente siga estando en la calle? Para debatir, no no.. no hay una respuesta. Pero también me parece que con el equipo es, es esta mirada de el dispositivo está, los equipos que tenemos están, se trabaja en territorio, tenemos el operativo de invierno, tenemos duchas, también el equipo técnico acompaña duchas de santa teresa los sábados, eh.. qué es esa población que está instalada en Pacheco que también va al refugio, digo, por ellos tienen como un circuito y van recorriendo.. y a veces son los mismos, a veces se van sumando nuevos, bueno a veces se van también, bueno es así. Entonces, tratamos de estar en todo el territorio,em y siempre obviamente la idea es construir en comunidad no, con otras instituciones que también trabajan, porque yo puedo tener esta idea desde aca pero capaz otra organización que trabaja en una iglesia en talar tiene otra mirada y esta bien tambien, pero bueno me parece que el objetivo es el mismo, el resguardo y también que la persona salga.. salga de esa situación.

M: Es fundamental trabajar en red digo, con todas las organizaciones, con la iglesia sacando si es religioso o no, digo es fundamental porque es todo la misma comunidad. Nosotros, es fundamental sentarnos con respeto y pensar estrategias digo el fin es el mismo

Es una problemática compleja que atraviesa, y es fundamental sentarse.. y es valioso poder tener relaciones con las organizaciones. Digo, solos no podríamos.

Es necesario, digo, el buen trato y mantenernos en contacto.

Entrevista Equipo Técnico del Refugio - ex Psicóloga (período anterior)

P: Yo trabajé en El Refugio en la gestión de CM, eso y un dato como no menor, vengo con semanas bastante sensibles respecto a la tarea del Estado en el cuidado de las personas expuestas a vulnerabilidad. Porque me tocó recibir en la Isla, yo trabajo en Vientos, en la Casa de la Isla, en el ingreso y me tocó recibir a un pibe que yo había tomado una medida cuando trabajaba en el servicio local, en la guardia del servicio local, cuando el pibe tenía 13 años por situaciones de vulnerabilidad muy graves, y ahora está en la Isla, detenido con una causa muy grave y tiene 20 años. Entonces es cómo... cómo el Estado no pudo hacer nada con lo que le tocó vivir y ahora él está pagando consecuencias carísimas y además, no un pibe con un retraso madurativo... entonces vengo re sensible con cómo funciona el Estado y lo expulsivo que es a veces con algunas cosas. Y me fui del Refugio por eso básicamente. Por toda la burocracia que implicaba el tener que... básicamente el resumen es que yo termino renunciando porque pretendían que vaya yo con el título universitario a tocar la puerta para pedir quedarme a dormir en El Refugio, y no iba a pasar. Entonces tenía discusiones bastante seguidas con mis compañeras.

El: Pasa como esa cuestión de que tiene que ser del Municipio de Tigre.

P: Ah, eso es terrible. Vive en la calle! O sea, no tiene domicilio. Eso es una de las cosas que yo no... siempre hice como eso... pero además yo empiezo a trabajar, cuando empieza la pandemia yo trabajaba en el dispositivo de guardia en el servicio local, y hacía horas extras en El Refugio, iba para la Asamblea convivencial, atendía a un par de personas que estaban alojadas ahí, más en seguimiento por situaciones de consumo y demás, pero hacía horas extras. Cuando empieza la pandemia me contacta primero Caro, que mi Director del Servicio Local, yo trabajaba en la guardia entonces yo tenía que ir a trabajar, sabía que iba a tener que ir a trabajar igual porque no le iban a dejar de vulnerar los derechos a los pibes porque había empezado la pandemia, al contrario. De hecho los fines de semana que llovía mucho, yo una vez dije como “que bueno, llovió, no va a haber tantas guardias” y la Coordinadora me dijo, “no al revés, cuando están todos encerrados y no pueden salir, es peor”. Y la pandemia fue un poco así. Entramos al Refugio y veo como malabareando la situación de no saber que hacer, porque no los podíamos tirar a la calle, y ahí se empieza a implementar la idea de que esté abierto y funcionando las 24 horas pero con una lógica muy de encierro, porque gente que había vivido en la calle muchos años con ningún tipo de estructura, de nada, de absolutamente nada, de golpe estuvo ocho meses, de marzo a octubre, sin ver pasar un auto, ese nivel de encierro. No es que, bueno no sé, vamos a la plaza a tomar un mate, sentados aislados. Había una cosa de no poder salir, no poder salir. Y claro, muchos de ellos mirá que si salís no volver a entrar y se iban. Porque yo creo realmente que la gente que está acostumbrada a vivir en la calle, nada, a mí una vez un señor grande me dijo “yo me ahogo en la habitación” yo hace trece años me duermo mirando las estrellas y me despierto y veo el cielo. Y ahora quieren cerrar la puerta, la ventana, bueno no hay aires en las habitaciones del Refugio, hay unos ventiladores que están cansados de girar. Nada eso. Pero con el paso del tiempo la idea de que esté abierto 24 horas, la verdad es que se podía laborar un montón y además alojarlo, porque realmente la persona que tiene ganas de salir de la situación de calle, no puede estar 12 horas en la calle. Si tenéis una problemática de consumo y solamente tenes un lugar para ir a dormir, ¿las otras horas que haces? Ponele que teníamos varios pibes que conseguían laburo seis horas y las otras seis horas había un pibe que más o menos se ataba a la reja de la esquina del Refugio para no irse a consumir, digamos. Como eso, y había días que no se aguantaba y llegaba medio en consumo entonces intentábamos que entrara, se bañara y se fuera a dormir. Pero bueno nada, eso, como que de golpe la falta de recursos del Estado hacía como que ni los alojemos.

Una vez... los vecinos siempre llamaban, “che hay una persona durmiendo en tal lado” que claramente dormían alrededor del Refugio porque iban, tocaban la puerta, pedían comida y no sé qué. Bueno, justo enfrente del “Refu” hay un túnel de la vía del tren, y había un señor durmiendo ahí, entonces cómo nos llamaron para que nos acerquemos, y cuando nos acercamos el señor como que tenía un problema, había perdido una parte del cráneo, tenía como hundido, y tenía una persona con la

que no se podía mantener una conversación, tenía como un retraso, estaba medio perdido, que se yo, le pedimos el documento, cuando nosotros nos acercamos él estaba haciendo pis en la calle porque vive en la calle, entonces me da el documento y ya mi compañera me dijo “ay no le agarraste el documento con la mano con la que estaba haciendo pis” y bueno, como esa dificultad de nosotros mismos... cómo “¿Qué querés que haga?”. Y pasó algo así como que no pudimos ni sostener la entrevista de admisión porque era un señor al que le preguntabas el día, la hora y no sabía, como... y mi compañera empezó a decir “no, no se puede quedar... qué vamos a hacer con él?” Y yo no sabía que íbamos a hacer, pero entendía que era el desafío nuestro. Que si no nos ocupábamos nosotros desde el Estado en un refugio para personas en situación de calle, quién? Y se me ocurrían cosas como mínimamente tramitarle una pensión por discapacidad, ver si podía cobrar algo de guita, averiguar si se le podía alquilar una habitación, como no sé, talleres en el Frida Kahlo. Tigre tiene un montón, o tenía, porque se estaba haciendo muchísimo, un montón de recursos donde la gente puede deambular, digamos. Los polideportivos, que se yo, lo mandas a hacer una actividad, cambiarle un poquito la calidad de vida. No le íbamos a salvar la vida porque básicamente estaba destruida su vida, la cuestión es que “no, no, no, no”. Bueno, entonces ese día es como que le lavamos la ropa, porque yo dije mínimamente lo vamos a dejar entrar a bañarse y a lavar la ropa, le pusimos la ropa en el lavarropas y que se yo. A la semana, aparece, toca el timbre, llovía un montón, chorreando sangre, y el operador que estaba en ese momento me llama por teléfono, yo estaba en El Refugio en el hall de las oficinas, y me dice “está acá el Mafio, todo lleno de sangre y no sé qué”, le digo “por qué me llamas a mí? Si vos ves una persona en la calle, golpeada, ¿qué haces?” “Llamó a la ambulancia” “Bueno, llama a la ambulancia, es una persona”. Eso, como la dificultad de acercarse a una persona por la condición de calle, es terrible. Es como si se convirtieran de golpe en otra cosa, que no fuera una persona, eh, y eso me cansó muchísimo. Como esta idea de pensar que todos se iban a levantar en horario, se iban a bañar todos los días, cuando hay gente que eventualmente está en calle por la pandemia y demás, como sucede ahora por la crisis económica que hay gente que nunca habitó la calle y que está en calle ahora particularmente, que tiene cierta estructura cotidiana, pero hay gente que no, que vivió toda su vida en la calle, que nunca la tuvo, y para esa gente levantarse temprano es una tarea, porque no duermen de noche, porque están acostumbrados a estar en estado de alerta. Eso, me terminé yendo porque yo sentía que era la única, no sé si la única, tenía una coordinadora en su momento con la que planeamos que El Refugio funcionará 24 horas, que con la pandemia ella quedó primero con una licencia y después una licencia por salud mental, porque la pasó muy mal con el Covid. Y cuando se fue ella, me sentí remando en caca y dije no, no, ya llegaba y me quería poner a llorar de las situaciones de maltrato que se daban, o sea para mí era maltrato y no había con qué darle, y eso me sentía muy incómoda al ser parte de un equipo. En la pandemia me acuerdo que cuando se levantaba uno e iba al baño, esto me lo contaban a mí, volvían y decían quién está? Si estábamos Ceci y yo, que éramos las más piolas se levantaban, y si estaba el otro equipo, no se levantaban hasta ... le regateaban hasta el café. Les daban café lunes, miércoles y viernes. Los recursos eran de ellos. El poder que te da laborar en el Estado puedes usarlo en función de tratar de hacer algo por esa persona o puedes usarlo para seguir reproduciendo las violencias mismas que reproduce la diferencia de clase, digamos. Y eso. Ya las últimas veces, yo además había pasado, personalmente me habían amenazado de muerte. Sabían que yo trabajaba ahí y el Estado, el Municipio no había hecho nada, me habían pedido a mí que yo vaya a hacer la denuncia, entonces ahí dije son un montón de cosas, y empecé a laborar en Vientos y al tiempito me fui. Sólo para aclarar, no había sido una persona que había estado en El Refugio pero sí su ex compañera, y él llamó para hablar con ella. Yo entendía que no teníamos por qué dar datos de las personas que estaban alojadas a un NN, a una persona común, si llama la policía y pregunta, tampoco. Yo soy una convencida de que no, pero que se yo, o sea, búscalo. Pero bueno, era otra cosa por ahí. Justo la mujer había salido a un grupo, le habían tomado una medida de abrigo por los nenes y no estaba en El Refugio, y cuando él llama, yo no le paso datos, y después se ve que ubicó quien era yo, no me acuerdo por qué, ella subió una foto a su redes y él me dijo “yo a vos te conozco, sé dónde juegas al fútbol, sé donde vives, te voy a ir a buscar” nada, y ahí es como me mandaron a mí a hacer la denuncia y dije “ni en pedo, esto es algo institucional, la denuncia la tiene que hacer un abogado del

Municipio, que se yo”. Yo no voy a mandarme, encima tenía que ir a la Tigre Ira, porque es la que corresponde al Refugio, que funciona muy mal, yo vivo en Tigre, como...

El: ¿Durante qué período trabajaste en El Refugio? Ahora sabemos que eran guardias, vos trabajabas en el servicio local, pero eran guardias y esto habrá sido durante la pandemia del 2020 a...

P: Yo empecé a trabajar en El Refugio con un Taller de “Habilidades Sociales” haciendo horas extras, antes de la pandemia. 2018 ponele, yo trabajaba en la guardia del servicio local y iba al Refu como tallerista, con perspectiva de psicología, empezamos a hacer las Asambleas como convivenciales, para mí era importante como que construyamos un código de convivencia que no sea el nuestro, el de los profesionales, sino entre ellos, como poder poner...obvio que con una mirada, tratando de ajustar las cosas pero había que... los que se tenían que entender eran ellos, y en ese momento funcionaba como parador. Antes de la pandemia, entraban a las siete de la tarde y a las siete de la mañana se iban a la calle. Pero bueno, intentábamos eso, de coordinar un poco cómo era ese pernocte y gestionar los turnos con salud, salud mental, como algunos turnos con cuestiones un poco más administrativas, como los citábamos durante la tarde, para que volvieran al refugio más en términos de poder colaborar en ordenar esa situación para que pudieran, para que sea un lugar de paso. Yo considero que eso tiene que ser un lugar de paso, nadie puede quedarse a vivir ahí. Es incómodo. Es horrible. Habré trabajado desde el 2018 a 2022. Abril del 2022.

El: ¿Cómo se conformaba el equipo de trabajo? Bueno, entiendo que entonces más o menos sabes como se piensa el equipo de trabajo, ¿te acordás?

P: El equipo estaba conformado por los operadores, que en general hacían turnos de a dos. Que en general acompañaban más las cuestiones de la vida cotidiana, como no sé, falta papel higiénico, falta jabón en el baño. Bueno, la cocinera, ayudaban a servir la comida, a veces cocinaban con ella. A veces las mismas personas que vivían ahí ayudaban a cocinar. Y el equipo técnico que estaba compuesto por psicólogos, trabajadores sociales, la coordinadora que era TS y después la chica que venía a limpiar dos veces por semana que tenía un montón de intercambio con las personas que estaban ahí. Y a lo último, después de que hubiera esta denuncia de violencia de género, que el tipo dijo que iba a saltar el paredón y que se yo, que sé cuanto, empezó a haber un seguridad. Hay muchas personas que están atravesadas por situaciones con la fuerza digamos y con la policía y todo eso, y que haya un seguridad a mí me parecía una buena... aunque yo había sido la amenazada me parecía que no era la forma de... y talleristas eventualmente. Hubo un taller de percusión que hicimos con baldes y que se yo. Venían a dar alfabetización, hubo un taller de artesanías con un diploma, me acuerdo que uno de los anotados, su primera evaluación se sacó un ocho, su primer diploma que lo fue a recibir a la UTN con todo una... eso estuvo re bueno, como que tenían posibilidades, acceso a los cursos que daba el municipio en otros lados. Un taller de cocina, de panadería.

El: un poco sobre tu rol y tarea nos fuiste contando. ¿Estabas como tallerista o estas como parte del equipo técnico también?

P: Yo cuando hacía. Horas extras iba en función de hacer una actividad medio random que duraba dos o tres horas. Cuando empezó la pandemia y El Refugio empezó a funcionar más como una casa digamos, una casa de alojamiento. Mis tareas eran de psicóloga institucional, no había otra psicóloga en el equipo técnico, entonces si bien yo no estaba, como que no quería tener tratamientos individuales porque me parecía que no era como lo importante en ese momento de las personas, si acompañaba situaciones puntuales de algunos... que quizás tenían problemas de consumo como las madres, cómo pensar la maternidad, y esas cosas, pero lo que más hacía era como las cuestiones más de la dinámica cotidiana entre todos. Sostenía las asambleas, acompañaba a los talleristas en el intercambio con ellos, como no de control sino de acompañamiento de “tu expectativa a veces puede no ser la que suceda

acá”. Cuando se empezó a abrir la pandemia, la acompañé hasta las salidas. Acompañé turnos médicos, hablé con el pediatra del Hospital de Pacheco porque no estaba de acuerdo con alguna intervención. Acompañarlos porque muchas veces los maltratan, a veces por la falta de recurso mismo de las personas que está en situación de calle, a veces porque el sistema es expulsivo entonces la tercera vez que le sacabas el turno en ANSES y no lo atendían, era bueno... Y ya estoy harta, y además voy yo con la peor onda a decir que te están boludeando... Los acompañábamos a cobrar, hemos hecho cosas como hasta muy irregulares, como sostenerles, eso, cobra la plata y traenola, pensando un proyecto, había una persona que tendí problemáticas de juego, nos decía que no jugaba pero de pronto no tenía más jubilación, entonces los acompañábamos a cobrar con su consentimiento y le sosteníamos el dinero y como tres meses, el tenía que ahorrar tanto dinero como para poder alquilar. Para mí había formas de hacer eso, había formas de... como que si él nos pide toda la plata se la tenemos que dar de todas formas, y había gente como “yo no te voy a dar la plata” y es como “es su plata amiga”, se la tenes que dar. Si él no puede manejar el dinero de manera autónoma estando en El Refugio, ¿cuánto tiempo le va a servir alquilar una habitación? En dos meses lo tenemos acá de vuelta. Se daban estas discusiones. Che, no le estamos dando una salida segura para que esta persona vuelva en quince días a tocar la puerta. Porque esto nos recontra pasó. Había gente que expulsábamos y era como, adónde se va a ir? Va a volver acá... Y en quince días lo teníamos pidiendo perdón, no sé que, volvía.

El: Después un poco queríamos preguntar en cuanto al circuito del ingreso de las personas. ¿Cómo se organiza el ingreso de las personas al Refugio? No sé si es por articulación con organizaciones/instituciones? ¿Demanda espontánea? Bueno, y después ¿Cómo se piensa... Una persona llega a la puerta del Refugio, cómo se piensa el ingreso? ¿Cuáles son los pasos?

P: Bueno, si llega por la articulación con los distintos efectores, se explotaba el Refu cuando empezaba el programa de invierno de Tigre, que salían como dar comida y abrigo a la calle entonces es como que ahí como que conversaban un poco con las personas y eso. Les ofrecían venir al refugio. Por ejemplo en el invierno teníamos camas en los pasillos, más que nada porque hacía frío. No laburamos mucho con esa gente que estaba de paso pero... y después de las duchas, hay otro espacio de duchas en el Ricardo Rojas. De los centros de salud. De todos lados. De los polideportivos, de la iglesia, de todos lados y espontáneo. Y la idea era... Muchas veces era del hospital también que hemos ido a entrevistar al hospital. Y lo que hacíamos era una entrevista medio de cuestiones muy básicas para pensar, para evaluar que sea una persona que esté en condiciones de convivir con otras, o por lo menos esa era la intención, medianamente ordenada y que pudiera cumplir algunas reglas. Y eso tenía que ver no sólo para cuidar esa persona sino también cuidar a las personas que estaban viviendo en El Refugio. Eran preguntas más de índole económico, como de la situación educativa de la persona, para ver después, para pensar después como seguir con esa persona. La situación de salud, y después se le asignaba una habitación, se le mostraban las instalaciones y la idea era más o menos empezar a pensar “qué” para esa persona. Como si era bueno, buscamos estos turnos, podemos empezar por acá, lo ayudamos a trabajar, pasa que para mí en ese momento, no sé ahora que estamos todos presurizados. Yo empecé a trabajar y había un salto muy enorme en la posibilidad de un acceso a un laburo medianamente estable para una persona que por ahí no tenía, no sabía leer ni escribir. Medio que eso entre ellos, estoy trabajando en esta carpintería, yo empecé a trabajar con este tipo en la construcción. A veces también hacíamos ponerlos en contacto con la familia, o averiguar qué pasó. Si hay alguna situación de violencia, nos poníamos en contacto con Género, con Infancias, con los juzgados, tramitamos DNI. Un poco era eso, pensar que hacíamos con esa persona. Tratando de que sea parte de ese recorrido.

El: ¿Y en ese momento todavía no estaba la persona de seguridad en la entrada?

P: No. Creo que no. No y después sí. La disposición del Refugio, no sé si la conocen pero está mal pensada. Bueno es un pasillo. Un patio grande. Adelante, está buenísimo porque todo el tiempo de la

pandemia que no pudieron salir por lo menos ahí veían el cielo, no los autos pero el cielo. Después lo primero que viene, vos ingresas y lo primero está la cocina, después un comedor, separado de la cocina por supuesto, y después es un pasillo y vos tenes el baño de hombres, el baño de mujeres, la habitación de mujeres u hombres solamente, porque hay una habitación más chica y una más grande. En principio la más grande era de hombres porque los hombres eran los que estaban en calle, y en algún momento las mujeres venían con todas las crías, entonces la más grande empezó a ser de mujeres por una cuestión de que los niños dormían con las mujeres. De hecho nos pasó, baño de hombres, baño de mujeres y vino una persona trans y fue no sé... A lo último había una pieza muy chiquita, que en un momento había sido una oficina de entrevistas pero que la tuvimos que poner a disposición de la pandemia porque a veces ingresaban a la pieza quince días, diez días, siete días, depende de lo que en el momento de la pandemia, y después pasaban a la pieza común. Si bien compartían todo el estar, tratábamos que no, que mantuvieran cierta distancia, que usaran el barbijo los primeros días. Y a lo último, al fondo de todo, las oficinas.

E1: Sí, claro que las oficinas dan a Cazón. Yo eso me dí cuenta el año pasado, no sabía eso.

P: Nosotros no usábamos esas oficinas, esas oficinas fue, en algún momento fueron oficinas de secretaría de desarrollo, donde estaba C. Claro, además del Refugio tenía las casas convivenciales, era la Jefa de Trabajo Social, entonces en un momento fue su oficina. Fue una oficina municipal. Nosotros la usábamos eventualmente, porque C. no venía y podíamos hacer una entrevista y estábamos ahí. Pero la oficinita, esa estaba en el fondo del Refu antes de eso. Y en el fondo de eso había un placarcito y un estar que en la pandemia pusimos juguetes ahí para que los nenes pudieran jugar.

E1: En el pasillo, en el fondo del pasillo a la derecha esté el equipo técnico.

P: Sí. Y a mí me pasó por suerte una sola vez, como de tener que salir medio con una persona puteándome. Yo me dí cuenta que no iba a funcionar y le pedí a una compañera que me acompañara a entrevistar pero como que me dijo, no ahora voy, ahora voy y bueno no vino. Nada, como que encima, eso, cosas que no se piensan. Como que la puerta está ahí y nosotros estamos del otro lado de la puerta y yo tuve que pasar por medio de la persona que me estaba agrediendo. Nada yo me dí cuenta que la persona estaba en consumo y que no daba para llevarla al fondo para una entrevista entonces cuando veíamos alguna situación que había que tener quizás un poco más de cuidado, a veces entrevistamos en el patio o adelante de todo había como un estarcito que estaba el de seguridad, después le pusieron una garita al de seguridad. Pero como eso, la distribución es mala. Las habitaciones no tienen aire, no sé. Y eso también, si nos pasaba algo, realmente. Se piensa que son personas con las que se puede dialogar, que están viniendo a pedir ayuda y que no hay situaciones de violencia pero sí las hubo. Ninguna de gravedad. Yo creo que las veces que yo me sentía amenazada realmente, el resto de las personas que vivían en El Refugio fueron las que dijeron “no le hagas nada a ella” pero si no había nadie, no había nadie.

E1: Después, algún comentario en torno a la accesibilidad de las personas? Como al Refugio, ¿Cómo veías el tema de la accesibilidad? Si bien existían estos casos que por cuestiones de la singularidad de la persona claramente no podían ingresar al refugio, pero capaz esta pregunta tendrá alguna carga mía porque pareciera que hay una cuestión medio expulsiva, pero preguntarte a vos esto de la dinámica, si ves ¿Qué se facilitaba la accesibilidad de las personas?

P: No, esto que vos decías. Ya para mí eso. Es muy significativo. Como si una persona en situación de calle tenga que ser de Tigre. O sea está en calle. Hoy para en Tigre, mañana en Constitución. No tengo ni idea. Para mí eso... siempre fue así. Por supuesto que lo flexibilizamos al mango muchísimo cuando tenes la disposición para alojar a la persona como, no sé, no tiene documento, no sé dónde vive. Es muy burocrático. Medio que si...y entiendo que ahora con la falta de recursos del estado muchísimo más. Es como viste como cuando no haces algo para no fracasar? Para mí tenía ese

sentido. Como si vos pensabas que la persona no tenía recursos para volver a insertarse en ningún dispositivo que lo sostenga, básicamente no lo tomabas y hacías de cuenta que nunca se había presentado en ese lugar. Suena horrible, pero me fui por eso. De manera muy despectiva, muchas veces violenta, como que no sé, yo tenía mis compañeras haciéndome adelante de la persona. “No”...”¿no qué?” “Viste lo que dijo, de que está con...no sé”. Y además la coherencia de que tuviera un discurso parecido al nuestro. Como una persona que...Para mí un poco la situación de calle, el consumo y la locura están un poco ligado. Porque para estar en la calle hay que estar un poco loco, o pegársela todas las noches. Como que no sé, yo no podría resistir una noche a dormir en la calle. Por el desalojo en general y por la situación de riesgo. Entonces suponer que iba a venir alguien que no estuviera un poco lastimado emocionalmente es difícil. Yo lo discutía un montón, ustedes están esperando que venga una persona con el secundario terminado, que te pida por favor quiero ir al baño, o sea, eso, es población en situación de calle. Intenté muchas veces como para salirme del lugar de hacer la que...porque además eso, era como se mandaban una cagada y no había propuesta de trabajo sino que siempre era la expulsión. O mi sensación era esa. Si no estábamos las personas que más o menos mediábamos esas secuencias de enojo de los profesionales con las personas, se iban, y era “como no querés que se caguen a trompadas, si es el único recurso que tienen”. Tal vez está bueno intervenir en eso y dejar de expulsarlos porque no tienen más adonde ir. Están en la calle, ¿A dónde querés expulsarlos? Soy re mala, porque hacían muchas cosas lindas y buenas para esas personas pero había una situación de que para mí había ignorancia, falta de deseo de informarse para pensar como abordar algo que realmente es algo que no tenemos ni idea. Me pasó incluso con los años que tengo laborando...en Vientos también recibimos personas en situación de calle y creo que todavía no tengo ni idea lo que es vivir en la calle. Como no haberlo atravesado, no pensar lo que la persona necesita para alojarse. Esto es como suponer que una persona por decir que te tenes que bañar todos los días, se va a bañar todos los días. No sé, esa es una necesidad de la clase media, es una construcción de una rutina que tenemos nosotros, pero no ellos. Lavar los platos, sentarse a comer, no limpiarse el culo que no sea una...o limpiarse el culo, no sé cosas basiquisimas que vos decís, que es imposible pensar que no sabe hacer esto...No, no lo sabe hacer. Una vez, había entrado una mamá con unas nenas. Había algo del uso del tenedor que estaba rarísimo. Vos decías, no...antes de que finalizara el otro de condenarlo porque no sabía usar el tenedor, preguntale qué le pasó, o si sabe o si necesita ayuda, no sé. Como que había una falta de empatía total, desde el ingreso. O sea, se hacían cosas pero si las cosas básicas no iban a funcionar, era como no estábamos abiertos nosotros a...formarlos, era esto. Entraba una persona trans y era preguntale a qué baño quiere ir, que lo resuelva ella. Era una muestra de que nosotros nos estábamos quedando un poco atrás con las situaciones. Pero bueno, ahora no sé.

El: En este sentido, el tema de los operadores. ¿Alguna formación tenían los operadores? Es algo que me surge a mí. O eran operadores...

P: No, por lo general eran personas que habían pedido un pase a otra dirección, y ahí tenías de todo, ahí tenías gente sumamente amorosa. Los operadores era eso, todos esperaban que esté tal operador, porque tal cosa. Y había gente muy expulsiva y tenías que ir a hablar al otro día y decir “che, como de esta manera, no”. Como mucho a veces de llevarse bien con algunos y expulsar a los otros. Por ejemplo había dos teles, y era algunos podían entrar a la cocina a mirar el partido con los operadores y otros no. ¿Por qué? Ni idea. Por que se llevaban bien. Y había dos compas que eran agentes territoriales, que estaban acostumbrados a laborar con las personas, sumamente amorosas, alojadoras, como que no se molestaban si las llamaban a la madrugada, como bueno, mujeres muy acostumbradas a las tareas de cuidado y los varones era no, me despertó a las cuatro de la mañana. Y era bueno, pero esa es tu función, vos estás acá para cuidarlos. Intentamos. Teníamos reuniones de equipo, en las que intentábamos o yo siempre tenía la orientación de tratar de que nos pongamos de acuerdo un poco de qué nos generaban esas personas para poder construirlo. Capaz que ahora estoy hablando de manera condenatoria porque ya me fui. Pero en ese momento yo intentaba entender, como que te trae? ¿Qué es lo que te parece que tenemos que trabajar? Pensé que tal vez no está acostumbrado a tener que mediar con otros para obtener la comida, o tener que mediar con otros para el papel higiénico. Las discusiones

eran tan taradas pero la situación de maltrato era como... Bueno, ahora te lo doy. Pero quiero ir al baño ahora... Bueno, ahora te lo doy. Como esas cosas. Y había de todo. Hubo de todo. Porque además pasaban. En la pandemia éramos más porque había que estar todo el día. Y había gente que venía con una mirada de muchísimo amor y había gente que estaba ahí y le rompía los huevos no poder estar en la calle o en su casa sin trabajar y no tenía ganas de estar ahí y lo hacía desde este lugar. Y para mí había y hay mucha ignorancia en lo que significa alojar a una persona que está atravesada por esta problemática. Esta situación de calle con la complejidad que implica, eso. Para mí hubo momentos de oro. Como en la pandemia, realmente hubo una situación de... porque yo además pensaba si fue demostrativo que en la pandemia cuando la gente sabía que vos no, era muy raro, o sea tenía que pasar algo muy grave para que lo saquemos a la calle porque el riesgo era de vida. No para... pero expulsar a alguien en ese momento a la calle era casi como decirle, anda y contágate. Estoy exagerando pero como Estado era más difícil decir Andate. Y en ese momento donde la gente no tenía la presión del equipo técnico diciéndote “Y? Fuiste a buscar trabajo?” “Y te fijaste al alquiler?” Y no sé que... Se pudieron construir como cosas bastante más sanas, de una salida un poco más amorosa. De eso. De darle tiempo a la persona. Salir de la calle no es de un día para el otro. Buscar eso, establecerse de nuevo en una dinámica donde vos te puedas sostener, entender que te peleaste con tu viejo y no está piola volver al mismo terreno. Como eso, a veces era bueno, pero vos tenes una casa, que si vos quisieras, si tu papá te cagó a trompadas, volvé y soluciona el tema con tu papá. Y es no, no vuelvas ahí. Vemos que hacemos con la casa que tenes ahí pero no vuelvas ahí. Eso de tipo, a veces hasta los plazos, era como bueno, quince días. Que vas a hacer en quince días más que comer y dormir y bañarte, porque hace tres años que no lo haces. Nada. No sé. Pero hubo momentos en lo que la gente se asentaba un poco más, que no teníamos como tanta urgencia. En los que se podía como que la salida fuera otra. Y hubo situaciones en las que la gente se pudo, no sé trabajar un mes, un mes y medio, alquilar, después si eso se sostuvo, no lo sé. Algunos me los cruzo y volvieron a la calle. O sea me los cruzo en la calle, entonces me los cruzo todo el tiempo. Pero eso, como que la gente necesita tiempo y como que ese dispositivo podría poder frenar un poco la urgencia de resolver todo en lo inmediato. Y durante la pandemia se pudo porque había poco movimiento, pero después era más como “que vamos a hacer con esta persona”. “Nada, dejarla acá”. Es como ahora. Que no tenga que salir a buscar la comida a otro lado.

E2: Vos nos podrías contar acerca de las estrategias o los dispositivos que usaban para fomentar justamente en este caso la reinserción laboral de las personas que ingresaban al Refugio? ¿Hubo algún caso que recuerdes?

P: Insisto que el recurso más importante era como el boca a boca entre ellos. Che, fui, pasé por allá en la verdulería de Canal ... Estoy trabajando en la ferretería de Don Luis, ahí en Carupá, están buscando un pibe. Nosotros es muy gracioso porque los hacíamos hacer un CV, vacío! Porque es gente que no trabajó nunca tal vez, pero no importa, lo hacíamos igual. Y además porque ya no se busca trabajo con CV, es la realidad. Había falta del ejercicio de actualizar las estrategias. Había una bolsa de trabajo en Tigre. Hay una bolsa de trabajo en el Municipio de Tigre al que tienen acceso todas las personas, creo que está en la página. Y ahí había alguno que entraba eventualmente, entraba a trabajar no sé, como barriendo, algunas cosas así. Los mandábamos igual al Centro de Atención al Vecino, los mandábamos ahí a preguntar que trabajos había. Y después los ayudamos a buscar nosotros, del boca a boca, de la articulación entre ellos, y esto de las bolsas de trabajo como más de internet. Lo que pasa es que también en un momento había mucha persona adulta mayor. O hay muchas personas que están en calle que tienen discapacidades físicas, entonces la mayoría era pensar que recursos tenía el Estado para esa persona, no sé si esa persona podía tanto como insertarse en el mercado laboral. Pero los que podían sí. Bueno el productivo en su momento, muy poco pero les pagaba salarios, ellos salían a vender, cocinaban, salían a vender. Que para mí esa es la orientación, general algo... Porque yo no milito para el MTE pero trabajo en el MTE pero generar algo de productivo, preparar comida, algo que les haga generar su propio dinero, de hecho una de las compañeras con la plata del productivo pudo comprarse un hornito, irse a alquilar y bueno, la

asignación por sus hijos y se fue a vender panes en su barrio. Una entre mil, pero le pasó. Yo me la crucé hace poco, y me dice esto, me decía que había tenido que enseñarle a sus hijos a viajar solos en el colectivo porque es un montón de plata traerlos de rincón al colegio, pero ella pudo re-insertarse de alguna forma sana, volvió a su casa, cuando solucionó los problemas con su viejo volvió a su casa. Yo la veo y pienso, menos mal. Pero eso, no todos podían reinsertarse en el mercado laboral. Y había gente que estaba en calle y ya tenía trabajo, como no sé, lo habían echado de la casa por cuestiones de consumo pero tenía laburo. No era ese el principal problema tal vez.

E2. Entonces siguiente la misma. Línea, queremos saber ¿Cómo abordan las problemáticas que estaban vinculadas a la salud mental y al consumo?

P: Lo voy a diferenciar, más allá de que también es una problemática de salud mental, o sea la articulación con el hospital. Las problemáticas de salud mental con el hospital. Y tratando que el equipo entienda un poco como que las personas en situación de calle necesitan a veces un trato diferencial, como que a veces eso se hacía un poco más complejo pero como en general, la gente que va al refugio vive en tigre, ya tienen historial. Tigre tiene como un sistema de historia clínica, vos ingresas el DNI, que puede ingresar cualquiera, en un sistema, y te aparece de qué barrio es esa persona, donde se atiende, si tenía un cronograma de atención el hospital de Pacheco, y la idea era como volver a tejer esas redes en los espacios que habitaba esa persona. Problemática de consumo lo mismo, el problema principal era cómo hacer que la persona que estaba en situación de calle pudiera ingresar al refugio sin estar en consumo. Eso era lo principal y el test, el test era la mirada de quienes estaban recibéndolos. Y pasaba lo mismo, si vos entrabas re contra puesto, pero caías bien, entrabas, y si le caías mal al operador no entraba.

E2: Entonces ¿El operador también estaba en la admisión? Pensé que solo daban la comida, quedé en duda sobre eso.

P: Ellos eran los que recibían a la gente porque muchas veces estaban pululando por ahí. Nosotros capaz estábamos entrevistando a alguien y ellos recibían a la gente. Las entrevistas de admisión las hacía alguien del equipo técnico. Primero las hacía solo el equipo técnico y después empecé a decir no, que los escuchen también, porque sino es como que trabajaban más ellos que nosotros. Entonces hacíamos dupla. No les gustaba entrevistar, les daba fiaca. Pero un poco lo hicimos para que ellos también pudieran saber como llegaba la persona y entender un poco más de qué se trataba todo. Acercarse un poco más al otro. El consumo lo mandábamos a Talar Sur, que había grupos, o al CAAC¹⁴ de San Fernando o al CAAC de Torcuato. En algún momento yo recibí pacientes o compañeros de Vientos que ingresaron, el que era médico, que ya estaban circulando por otras instituciones con la problemática y venían al refugio con un plan ya. Tengo que esperar que me salga el CUD. Articulamos muchas veces con SEDRONAR. El problema era eso, cuando una persona tiene problemática de consumo el tratamiento ambulatorio no es que nunca más va a consumir en la vida. Tarda un tiempo en ordenarse. Y muchas veces era muy difícil decir, “che, pero se entró a bañar, se fue a dormir, como no generó ninguna situación de malestar”. No hagamos de esto un problema. Y otras veces era muy difícil decir como, che este chabón si está entrando como de forma violenta, en estado de... y no puede ingresar, y vos lo estás viendo y no te animas a decirle... “Y qué le digo?” “Que no puede ingresar, que no puede entrar así, que vaya de vuelta, que se siente para estar un poco más tranquilo, y que vuelva a entrar después.” Eso, había mucho desconocimiento sobre eso. Parece que cuando una persona se encuentra en consumo, se convierte en un extraterrestre. “Que no puede entrar le tenes que decir”. Que así no puede entrar. Y después había mucho de “lo olí con mucho olor a alcohol”. Bueno, no importa el olor, lo que importa es si puede entrar sin hacer bardo, si no está poniendo en riesgo a los otros o se está poniendo en riesgo él. Como si va a hacer algo que pone en juego a todos. ¿Solo porque tiene olor a alcohol? ¿Quién no tiene derecho a tomarse una birra? Por ahí

no tiene problemática de consumo, salió del trabajo y se tomó una birra. Y además como todas las personas que también trabajan en el municipio casi siempre tienen que residir en Tigre, porque entonces pagamos el ABL y nos pagan el salario, todo con la misma plata. Sucedió eso. Nos los cruzábamos el fin de semana, y el lunes había que retarlos por lo que habían hecho el fin de semana. Que nosotros no habíamos trabajado. Y era como “lo ví abajo del puente” y es “déjalo en paz”. A mí me desesperaba. Era como ese nivel de persecución. Bueno, en un momento se pusieron cámaras. Por supuesto que faltaban cosas, creo que eso está de más decirlo, remeras, me falta el desodorante, está usando mis zapatillas. Era como, llegabas el lunes y lo ví a tal, abajo del puente. Y era preguntar, pero bueno, te bajaste a hablar con él. No, lo ví abajo del puente. Medio eso de ser agente donde estés y medio persecutorio. Porque nosotros tal vez el fin de semana nos la dábamos en la pera pero a ellos los teníamos que vigilar. O lo ví con una latita de birra. Bueno, y ¿Cómo llegó al refugio? Bueno, yo no estaba trabajando. Y pero viste que tiene una problemática de consumo. Bueno, pero ¿Llegó en consumo al refugio? O para lo que esa persona consumía, una birra, ¿Llegó en condiciones que lo puedes alojar o no? Y eso generaba mucho enojo, mucha gente que se ha ido. Sí, me estaba tomando una birra. Mucha falta de confianza en esa persona. Cuando era la pandemia, cuando se abría, dejábamos salir a los que trabajaban. Por supuesto que era recontar irregular, como le vas a pedir un permiso a tu jefe que te tiene en negro, que te diga que vos puedes salir, además de que tenes que blanquear que sos una persona en situación de calle y que puede que te de vergüenza decir que no tenes donde parar. Y era tipo un cuestionario, bueno trae el número de tu jefe que queremos saber donde estas trabajando, y trae el logo de la carpintería porque vamos a pasar a ver si está abierta. Eso, como muy paternalista. Muy del cuidado, de la persecución, y de la asistencia y no sé por qué si esa persona estaba haciendo algo que iba en contra de lo que nosotros esperábamos que hicieran, en algún momento iba a caer por su propio peso, El Refugio era también para personas que hacían cualquier cosa con sus vidas y querían estar un poco más ordenadas. Eso era raro.

E1: para mí eso va de la mano de despersonalizar a la persona, como eso del deber ser, sos una persona en situación de vulnerabilidad, tenes que ser una persona que no existe. Eso pasa mucho porque lo veo. Si sucede acá es una cosa, si sucede en el hospital, no lo sé.

P: Era terrible, todo el chusmerío que circulaba alrededor. Yo en ese momento vivía en San Fernando, y yo me los cruzaba todo el tiempo, y me los cruzaba re mal. Y no iba al refugio a hacer el comentario. Si él conseguía antes de las siete de la tarde parecer que estaba joya y entrar al refugio, esa era la tarea. Nuestra tarea no era saber si la persona consumió o no consumió, nosotros lo que tenemos que hacer es que no entre en consumo para que no se genere acá adentro una situación de desborde, sobre todo cuando empezó a haber niños, infancias. El cuidado dentro del Refugio de las personas que estaban adentro era lo importante. Después que hacía cada uno de su vida, había un nivel de control innecesario y además imposible de corroborar. Era como que no lo vamos a saber nunca. “Tiene olor a alcohol”. Nunca vamos a saber si no consumió. Si nos dice y no le creemos nunca lo vamos a saber. Es tu nariz contra su palabra.

E2: Desde tu perspectiva, ¿Cómo evaluabas el impacto del contexto socioeconómico y político de las personas que llegaban al refugio en ese momento?

P: Bueno, creo que es un poco lo que decía al principio. Yo creo que está sumamente vinculada a la situación de calle, a la falta de recurso económico, en realidad a la falta de políticas públicas y económicas que tiene el Estado. Creo que en la pandemia fue muy difícil, pero que ahora es tres, cuatro, siete veces peor. El Estado es cada vez más asistencialista, nunca resuelve de fondo la problemática que está atravesando nadie. O sea no es un estado de bienestar y eso hace que las políticas públicas oficia a modo de parche. Yo me acuerdo que... Una vez pasamos las fiestas en El Refugio. El 24 y el 25; el 31 y el 1ro. Y al otro año se cerró El Refugio entonces los derivamos. Eventualmente alguno que tenían vínculo con sus hijes pasaban ahí, y yo como que el 31 creo que fue, que me tocó trabajar el 31, me fui y cerré la puerta y quedaba vacío El Refugio y yo dije, que loco, esto

debería suceder, debería ser un espacio de tránsito donde después la persona pueda como de alguna forma reinsertarse y tener lo suyo, lo propio. Me pasa mucho en Vientos que los pibes se sienten muy seguros en la casa y yo les digo, esto es maravilloso, que ustedes encuentren un lugar de seguridad. Ahora es así de chiquito para lo que ustedes se merecen. Como, todos tenemos derecho a vivir en una vivienda digna, a tener un trabajo digno, a tener acceso a la salud, a la educación y esas son las cosas que si no tenes acceso te expulsan del sistema y bueno, haces lo que puedes. O sea que creo que en la problemática es del sistema. Es el sistema el que no puede y no busca la forma. Y cada vez es peor, cada vez hay más gente de descarte y hay más gente y en peores condiciones. No sé, antes los dejaban dormir en el cajero o en la estación de Tigre. Ahora la estación de Tigre cierra las puertas, los echa a la calle, literalmente. Entonces como esos pequeños lugares que a veces pasabas la noche sin cagarte de frío, tenías un baño público, porque el baño de la estación debería ser público, para bañarte, lavarte la cara, no sé. Las cosas básicas no están. Cada vez es peor. Yo saco a pasear al perro por Las Banderas y la gente está durmiendo debajo de los árboles. Como una situación que... bueno, seguramente el pasto debe ser mucho más cómodo que el piso, pero desde eso... Muy a la intemperie, Como que no sé, antes había como gente que ranchaba en determinados espacios y que antes lo alejaba y como que ahora hay más... bueno para mí no es azaroso, los discursos de odio ganan la comunidad y también van a los pobres y este discurso de odio es “no te quiero ver ni en mi cajero, ni en mi estación, y entonces eso... están cada vez más corridos, a la expulsión, no sé, al destierro, no sé cómo explicarte, a los lugares que ocupan, y tiene mucho que ver con las políticas de Estado. Eso. Yo no soy peronista y cuestiono mucho esta democracia. Milito una organización socialista que creo que mientras haya cualquier Estado burgués no puede pensar en las necesidades de estas personas porque nosotras que tenemos la formación que tenemos no podemos pensar en las necesidades estas porque no las atravesamos. Entonces me cuesta mucho pensar... Natalia Saracho por ejemplo no la conozco de primera línea pero como gente que aparezca que vivió esas problemáticas le da como la posibilidad de pensar tal vez como un poco más cerca lo que necesita esa gente. Pero sí, tiene que ver... Y como no le importa a nadie esa gente, a nadie. El otro día leíamos un cuento o una poesía o algo así que decía como que en la ciudad cuando estás en la calle te convertís como en una cuestión medio invisible, porque si uno va caminando y ve una persona tirada en el medio de la calle no le pasa por el costado y no hace nada. Tenes que tener... ser un asco de persona. Y yo creo que sucede que lo empezamos a naturalizar. Yo el otro día iba en bici por la estación, y vi un bulto en el andén y cuando me acerco era un chabón. Y yo estaba con la bici, él estaba muy borracho, y como le dije: che, ¿estás bien? De vuelta me dijo algo que no entendí porque estaba muy borracho y como no podía hacer nada me fui, y me fui re mal porque me dije no puede ser que naturalicemos que si da una vuelta más se cae a las vías del tren. Y no es que estaba yo sola en la estación, había un montón de gente, pero como... Y eso es la mirada general, como que, es cultural lo que nos pasa con esas situaciones. Como que no creo que sea algo individual. O sea, por supuesto que hay gente que lo vive como sin culpa y sin cosas pero tiene que ver con eso. Con la mirada que el Estado le da a esas personas, con la cultura y el lugar que le da la cultura a esas personas, eh... no existen... No están...

El: Es cierto, como algo tan chiquito... es cierto esto de cómo puede ser que un baño público lo cierren. Es el baño de una estación, ¿Por qué no lo puede usar cualquier persona? Otra vez esto de despersonalizar al otro.

P: Sí, las estaciones de servicio que antes tenías acceso. Es decir cualquier persona... ahora tenes que consumir. Entonces antes por ahí una persona en calle se acercaba a una estación de servicio y podía hacer caca en un inodoro, que es algo de una necesidad muy importante. Que por lo menos para mí... Y ahora no puede, tiene que consumir. Y después todos los espacios que eran... No sé, Retiro. Ahora, los sacan. Todas las estaciones. Antes los alojaban porque eran como bueno, eran espacios que estaban abiertos todas las noches y capaz llovía y la persona se sentaba ahí y se acostaba ahí y tenía, estaba resguardada. Y ahora es como que es un nivel de asco y de odio...

E1: Acá está pasando lo mismo, en el Hospital de Pacheco. El Hospital de Pacheco era el aguantadero. Con esto de que últimamente aumentaron mucho los casos y todo eso, se le dijo como al Municipio bueno che, tenemos un Refugio en Tigre pero hay gente que es más de Pacheco y no llega a Tigre, armen un espacio en Pacheco y demás y no hay como mucha respuesta y ahora es como que empezaron a expulsarlos del hospital también.

P: Yo ese... como que tiene que haber un medio entre este control absoluto y también El Refugio. A mí me parece que El Refugio es medio expulsivo porque pretende cosas que las personas no pueden y de la nada misma de tener un espacio donde dormir. Ni siquiera te digo que te den una bolsa de dormir, si no te digo un cosito donde vos tires tus cartones y duermas pensando que puedes dormir, que no te va a pasar nada. Un galpón, como en su momento armaron lo del galpón cuando fue la pandemia, donde alojaron personas que no podían quedarse en las casas. Como algo así pero entiendo que también es muy difícil de pensar porque entiendo que es gente que puede estar todo bien y al microsegundo, al instante puede ... Bueno, como todos pero menos mediado por la palabra si se quiere. Porque en realidad es como todos, nos podemos pelear, el problema es que capaz tienen un trayecto muy corto entre la palabra y la reacción y se puede volver algo muy peligroso. Pero no sé, como eso... a mí la noche me preocupa un montón para las personas. Más en términos de los riesgos. Y los expulsando de todos lados. Y Tigre hace eso. Yo creo que los fines de semana los van a empezar a sacar ahí de donde duermen porque como viene todo el turismo, no quieren que los vean, pero bueno.

E2: ¿Qué cambios vos identificaste en algún perfil de las personas que accedían al Refugio en términos de clasificarlos por edad, no sé, un adulto mayor, o alguien más joven?. Cuestiones de género, por ejemplo una mujer con hijos a diferencia de un hombre. Si viste algún tipo de cambios que los hayan ayudado en su paso por El Refugio a volver a insertarse en una vida más...

P: ¿Más en términos individuales?

E2: Sí, en términos más individuales. Vos contaste el caso de una mamá que compró su hornito y que se insertó en una economía que la ayudaba a...

P: Hay una diferencia abismal entre los varones y las mujeres. En El Refugio a las mujeres se les exigía muchísimo más que a los varones. Entraba una familia y toda la responsabilidad de la crianza, de que los pibes vayan a la escuela, de que las habitaciones estén limpias y ordenadas era a la mujer. Y bueno, esto sucede mucho en las problemáticas de consumo que las mujeres tardan más tiempo en poder hacerse cargo de que tienen una problemática que en general consultan por el cuidado de otra persona, entonces cómo de alguna manera eso ya era una dificultad. Porque si la mujer venía y no tenía hijos y sus hijos no estaban bajo ninguna medida de protección por parte del Estado y que se yo, venía con los pibes. Y nos costaba también alojar mucho a las infancias. Como acompañar infancias, no había con ellos, no había proyecto con ellos, era con los adultos. Estaban ahí pero no había durante la tarde se cagaban de embole, se pelaban, se tiraban cosas. Yo creo que con los adultos mayores era lo más fácil, la salida era un poco más fácil porque PAMI funcionaba, y en algún punto era como bueno, la gestión de la jubilación, un poco algún hogar para la tercera edad. Que es una mierda lo que voy a decir, el Estado no piensa nada para la vejez, es un descarte, como lo fue siempre, pero como está instalado como un descarte, tienen un lugar donde los podemos mandar a vivir. Pasaba ahí que hay muchos geriátricos que son cerrados y que algunos no querían ir y que no los dejaban salir a jugar a la quiniela o que no podían tomar el cole y bueno, la gente que iba al refugio en general tenía ganas de hacer esas cosas y bueno, pero esa era un poco la salida. Y sí hemos visto, yo creo que fue ahí fue la situación en la que yo vi un poco la situación de que no los dejábamos en la calle. Que realmente podíamos hacer algo que se sostuviera en el tiempo. Y después bueno, hubo gente que consiguió trabajo, se puso en pareja en El Refugio y se fue a alquilar, entonces con el salario de los dos podían alquilar algo chiquitito, los pibes era como sostenerlos, que vayan a la escuela, a la colonia en el verano pero como que era responsabilidad de los adultos que estaban. Y después había una diferencia

muy grande entre las personas que hace mucho tiempo que viven en la calle que tienen destruido todo, los vínculos, toda capacidad de reinserción, es mucho más alejada, está mucho más alejada porque yo creo que cuanto más tiempo pase en calle, más te alejas de tu familia, de los afectos, de poder retomar el trabajo y personas que realmente estaban un mes, conseguían trabajo y se iban. Que por ahí tenían una problemática de consumo, que los habían echado de la casa y se habían quedado sin lugar donde estar, y ese había sido el punto final y no se querían internar y dijeron que iban a dejar de consumir y que iban a encontrar laburo y se iban. O personas que estaban de paso en el país y que por alguna situación de robo o pérdida se quedaron sin dinero y eso también es como volverse a juntar la guita para viajar. Había algunas situaciones que era más sostenido en el tiempo. Sí creo que hay gente que pulula institucionalmente por todos lados y que vuelve a eso, a que...no sé, creo que hay pocas personas que tienen un impulso, esto de reincorporarse a la sociedad y de sostenerse lejos de esa historia que los hizo vivir en la calle. Me da la sensación y además porque lo veo, que es gente que se ordena un poco. Y ahí tipo nunca me hice la pregunta si es solo responsabilidad del Estado y la falta de políticas públicas o si también hay algo en la persona, no creo que de elegirlo. Pero sí me acuerdo de dos personas adultas mayores que fallecieron ahora. Pero uno que tenía TBC, que El Refugio lo mató, lo encerramos, lo limpiamos, lo bañamos y lo matamos. No en términos literales, pero intentamos ordenar tanto la vida a un tipo que tenía muchísimos, muchísimos años en calle que la verdad es que no se la bancó. Para mí es que estaba depresivo y tenía TBC y esa mezcla entre la salud mental y la salud física que no acompañó y estaba durmiendo en una cama pero él estaba re triste. Y se murió. Y después ese señor entre esas cosas que me dijo: "che, yo hace trece años que duermo mirando las estrellas y ahora me siento ahogado". Que había empezado con ataques de pánico, también hablaba de que su estilo era la calle, de que él había venido porque hacía mucho frío. Yo creo que no es una elección desde el deseo, sino que es más una elección de... bueno no somos realmente libres, que cada uno elige en base a las posibilidades que tiene y eso tiene que ver con la clase social en la que nacimos, entonces como dentro de sus elecciones, de vivir en una casa de mierda o vivir en la calle, prefería la calle, algo así. Pero él decía, que él era de la calle, que vivía en la calle, que su lugar era la calle. Así como también otras veces, más en Vientos, escuché decir "yo no podía salir de la calle". Una frase que me tocó un montón porque es...la calle es afuera, ¿Cómo que no podes salir de la calle? Como eso, gente que quiere reinsertarse y es muy difícil, muy difícil. Es muy difícil porque no están, porque no existe la escalera paulatina para que eso suceda para mí. No existe. Es como...No está dado el lugar donde la persona pueda realmente no sé, formarse, buscarse un laburo, bueno, no están dado a esta altura los puestos de trabajo, la gente se está quedando sin laburo y no va a volver a tener nunca más un laburo formal, a menos que hagamos algo. Ahora, mañana...Entonces, eso...Sí nos está costando laburo encontrar trabajo a los que tenemos un título universitario y que tenemos el secundario completo y no sé qué...más le va a costar...Nosotros cada vez aceptamos más trabajos precarizados, ellos cada vez más precarizados y así. De hecho cada vez, en Vientos se trabaja mucho con la línea cartonera y está en la calle y busca cartón para sostenerse. Eso, el cartón bajó el valor, cada vez hay más gente que junta cartón...entonces antes juntabas un montón y ahora juntas poquito, y entonces te peleas con el otro por un cartón. Tipo eso. Igual que en todas las clases sociales, cada vez los recursos son menos y tenes que acostumbrarte a vivir con menos y ya llega un momento que si a mí me hubiera tocado vivir esa vida, ya me resigno a vivir en la calle. Como bueno, no sé, lo pienso todo el tiempo. Tigre tiene un montón de espacios verdes y pienso yo si viviera en la calle, ¿Sabes qué? Empiezo a juntar chapa, me hago una casa acá y que me vengán a sacar. La Isla, como que lo re pienso... pero me parece que no tienen como...que se acostumbre...a la desidia, al maltrato, a esto...un nivel...bueno, no quiero volver a repetir lo que ya dije pero los miramos con tanto asco que se acostumbran a eso. Al asco, a ser... a sentirse fuera...

El: Como merecedores de...

P: Sí, y creo que tiene que ver con eso. Con que el grueso de la población no los cree merecedores de...Entonces es muy difícil lidiar contra eso. Perdonen, me agarraron, yo dije que estaba medio sensible y enojada porque estoy muy...bueno, hubo gente que sí, pero no es la mayoría. Y yo, o sea,

siempre, desde que entré al refugio me dí cuenta que era una política asistencialista. Que es como la tensión primaria que si después vos no tenes, que sí después vos no construís casas, no construís como un sistema de salud donde la gente después pueda realmente atenderse, solamente le estamos dando una cama en un dispositivo enorme, la posibilidad de bañarse y comer y nada más. Y suponés que todo el resto de las cosas las tiene que construir esa persona que no va a poder, porque no va a poder. Porque ninguno de nosotros puede, sin tener nada, empezar a tener... Entonces es eso. Hay como una política asistencialista y después a lo otro... nada. Es decir no está hecho el puente, el acceso a... Entonces eso, siempre lo ví como bueno, le salvamos la vida por un ratito y después en el mejor de los casos se van un poco más ordenados y después van a volver. O sea como que la orientación era... de hecho armamos un sistema de legajos porque la gente volvía. Era, como volvamos a ver por qué se fue. Y hubo gente que se fue por situaciones que no podía ingresar realmente, o sea. A todo esto yo soy como mucho sí sí sí sí. Pero porque creo que es para esos pibes. No sé, un pibe quiere internarse, que se interne las veces que quiera. Quiere estar bien, no le prohibamos ese deseo. Si vos no querés dormir en la calle, veni, que se yo, después resolvemos. Pero hay gente que realmente era peligrosa. No sé si ubican ¿El chabón que llevó el cráneo de Racing a la cancha? Ese tipo era un tipo muy peligroso. Llevó el cráneo de su abuelo a la cancha de Racing, y tenía 1200 denuncias de violencia de género. Había secuestrado a su hija, la había llevado a Chaco. Realmente esa persona no podía estar en El Refugio. Y además venía en función de volver a contactarse con su ex pareja que había pasado por El Refugio y él lo sabía. Entonces claro, había situaciones que no. Que era este chabón en un dispositivo... Este chabón debería estar preso, pero tenía poder entonces no está. Entonces no había chances porque había otras mujeres, porque había otras infancias, porque era un tipo con una expresión violenta como muy pesada, pero después era como que se fue porque se peleó un poquito, entonces volvía y perdonábamos. Pero no hacíamos nada de fondo y yo creo que a veces perdonábamos a la mitad, entonces lo exponíamos a reclamarle cosas de la gestión anterior que había estado en El Refugio. Medio un poco eso de no poder corrernos de lo personal. Y para mí eso era fundamental. Esto es un dispositivo para personas en situación de calle. A vos pueden caerte bien o mal las personas en situación de calle, pero es un dispositivo para ellos, no para vos.

Para terminar algo que no dije, en El Refu, había como un roperito, la gente traía ropa para dar. Eso también se volvió un recurso que no... Tipo, no le damos una remera porque si tiene dos, es como no sé... eso del regateo. Y había otra, como cuando la gente no se alojaba en El Refugio por "X", tipo como tiene un grano en la nariz, no lo vamos a alojar, en general sí le dábamos como la vianda de comida, el desayuno, que se yo. Y era como cuando las cosas eran tuyas y te cuesta darlas. No... les dábamos. O sea, yo armaba bolsas como arroz, no sé... o la gente se iba a alquilar, y el primer mes, bueno ¿Le pueden dar un poco de comida? Y le daban como si yo dijese, si esta fuese tu alacena... yo te entiendo. Pero esta es la alacena del Estado y esta comida es para él. Entonces no entiendo por qué le estás dando un paquete de galletitas. Se están venciendo. Y me acuerdo que una vez C nos mandó a limpiar, bueno, a la chica de la cocina, a limpiar la alacena y había un montón de cosas vencidas. Pettovello un poroto... al lado de nosotros. Y me quería morir. Es decir, tenemos el recurso, tenemos a la gente acá. No tenemos que hacer nada para darle las cosas. Se las tenemos que quedar. Y si estás viendo que puede venir otro atrás, le decís al siguiente que no hay. No sé.

Entrevista Padre Juan Pablo Contempomi

E1: ¿Cuánto tiempo hace que trabajas con la problemática de situación de calle en el Partido de Tigre y desde qué institución o espacio llevas adelante o llevas a cabo ahora esta tarea?

PJP: El primer contacto con el tema de la problemática o las PSC en Tigre fue en el año 2011. Yo estaba trabajando en el Hospital de Pacheco que está acá en la localidad de Tigre, es un hospital provincial. Trabajando a tiempo completo y un sacerdote de la calle Cazón, a la vuelta del Refugio, de lo que hoy es El Refugio, tenía que ir a verla a Malena Massa por el tema de la Villa Garrote. Y me dijo si yo seguía con el tema. ¿Qué quiere decir si yo seguía con el tema? Primero lo tenía, y lo tengo siempre en mi corazón y en mi preocupación... Si yo seguía con el tema es porque con un grupo en Olivos habíamos comenzado, ya en el año... en el 2008 se terminó de hacer la fundación pero en el año 98 habíamos comenzado una tarea con PSC, construyendo dispositivos... entonces este cura me dijo si seguía con el tema. Sí, le digo y ahí me invitó a ir a verla a Malena Massa. Yo participé de una reunión muy complicada con el tema de la Villa Garrote, y después nos dio bolilla ella, nos llevó a su escritorio, me acuerdo perfecto y ahí hablamos del tema. Ese fue mi primer contacto cuando yo le comenté la preocupación y la preocupación del cura que en realidad estaba creciendo la situación de calle. Hoy nos desborda no? A comparación de eso. Y ese fue mi primer contacto. Qué pasó ahí? Te voy a decir lo que me dijo la secretaria de Malena que después fue una senadora dos años después... "Ese día diste en la tecla" es decir, yo le dí en la tecla con los planteos que tenía Malena Massa que era Secretaria de Desarrollo Social, entender? ¿Qué quiere decir que di en la tecla? Que ante su necesidad y su cuestionamiento yo le hablé de tal modo pasional y entusiasmante pero eficazmente de lo que ella podía y debía hacer: que era abrir un espacio. ¿Qué fue lo que hizo... El Refugio Tigre?. Ella enseguida empezó a pensar ahh, esto se lo pido tal, esto se hace así... tengo un lugar que está vacío que lo podemos usar... y ahí yo lo fui a ver al lugar y ahí está El Refugio Tigre. Cuando digo que lo fui a ver, lo fui a ver con M. Nabone, que es el Director Social de "Camino a Jericó" que es esta Fundación de Olivos que trabajamos muy en equipo y Malena en seguida con otra gente nos abrió, vimos el lugar, colaboramos en el diseño de por donde entrar, es un lugar muy grande, se sale por una calle, se entra por otra, que espacios en base a la experiencia, de algún modo se hizo así. Lo que no pudimos hacer, que lamento es que la Fundación "Camino a Jericó" gestionará ese lugar. ¿Por qué no pudimos? Porque en ese momento la fundación, hoy ya no, tenía una relación con el Obispado y el Obispado me pidió a mí, "no trabajes con los Massa", por decirlo así, me explico? Un tema político que yo entendí diez años después. No sabía cómo decirle que no a Malena. No le atendí el teléfono por una semana hasta que di la cara y le dije la verdad. Mirá Malena vos sos de armas tomar, sos complicada y vas para adelante. Yo también, yo venía de Córdoba. Le digo mirá, metele vos y yo te ayudo. Nosotros no podemos firmar. No vamos a firmar el convenio de colaboración. Digo esto porque las dos veces que la ví a Malena en algún acto ella vino y me dijo "El Refugio no funciona como lo pensamos". En el concepto, me entendes? Funciona... hasta ahí la historia de mi vinculación, el inicio con Tigre...

E2: ¿Y vos desde que espacio trabaja en situación de calle?

E1: Claro, ¿Cómo se aborda ahora en el espacio en el que está la problemática, si se puede describir?

PJP: Ayer hoy y siempre yo lo abordo desde dos lugares, una es cual mi identidad desde persona, Juanpi, Juan Pablo Contempomi, sacerdote de la Iglesia Católica. Siempre lo abordo desde ahí. También la abordo desde ser Presidente de una fundación "Camino a Jericó" cuando digo también, es yo lo digo, manejo una doble personalidad delicadamente. Viste que es difícil la doble personalidad, pero nunca... la trato de integrar. Todos saben lo que hago y de donde soy. Pero siempre donde yo me paro es desde el sacerdote, el sacerdote de una comunidad que atiende esta necesidad. Así fue en Olivos y cuando me voy más hacia el lugar de Presidente, me vuelvo al lugar del cura. De hecho voy a dejar de ser Presidente, ya lo tenemos hablado con la gente, estamos haciendo los papeles. Pero no voy a dejar de ser Presidente honorario y parte como sacerdote del equipo de Camino a Jericó. Hoy al

volver a Pacheco, yo después me fui, al volver en el año 2023, me manda el Obispo a vivir al Talar y me dice Monseñor Ojea, que ya no es más Obispo nuestro pero sí ha tenido mucha experiencia en Capital y cuando fue Obispo nuestro, él me mandó al hospital y me mandó a trabajar algunas situaciones desde la Iglesia, con PSC, de hecho esto que te digo de la identidad te lo gráfico en esto, Ojea me dijo “quiero que hagas esto”, lo que hoy se llama Posada Loyola. Yo te voy a dar una casa de la Iglesia a la Fundación para esto. Entonces hoy la Fundación tiene esa casa a costo cero, que es en Florida, y desarrollamos la Posada Loyola. Cuando yo vuelvo, termine en el Hospital, me voy en el 2019, me voy a Córdoba. Cuando vuelvo en el 2022, Oscar me manda al Talar y me dice que trabaje como voluntario en las Duchas y que vea un poco el recorrido de la gente de calle en Tigre, que creció mucho me dijo él. Él como tiene un ojo para esto, me dijo, ve un poco qué está pasando porque creció la necesidad. Eso fue el 2023. El 2024 yo paso a ser Vicario de esta parroquia de Purísima, que tiene el Hospital, que tiene el Servicio de Duchas. Y desde donde lo hago hoy, desde ser cura vicario parroquial, que es el que ayuda al párroco de esta parroquia de Pacheco. Ahora, desde ahí lo hago. Que también tengo la experiencia, que uno tiene los contactos, nunca lo niego. Pero desde donde yo me paro, soy el cura, el padre Juanpi, trabajando con los equipos, y yo creo, así trabajamos en la Fundación, y ojalá la Iglesia cada vez más que tenemos que ser un actor para aportar algo a la sociedad. Entonces muchas veces el trabajo en situación de calle mí como cura es mucho más con actores de otras instituciones de la sociedad que buscan acompañar las PSC como pueden ser un hospital, como puede ser provincial o un municipio como puede ser otros grupos para tratar de...yo no digo la palabra articular pero sí que logremos que la PSC en los distintos lugares se sienta más o menos igual mirada. Pero bueno, respondiendote tan largo como lo hice, es desde mi identidad de cura pero no oculto, me siento orgulloso de la Fundación “Camino a Jericó” que hicimos. Que quiero acortar, la Fundación fue en un momento un arma legal que le ofrecimos al obispado para crecer en calidad y en competencia atendiendo a la situación de calle. ¿Por qué digo un arma legal? Porque mucha gente ayuda a las comunidades religiosas, evangélicas/católicas/protestantes, y mucha gente dice yo ayudo pero si no son religiosos. Y hay gente que dice yo ayudo pero si no son religiosos, te puedo dar un ejemplo, en su momento el Deutsche Bank, nos hizo una galería, un proyecto buenísimo, dice pero bueno, pero para Ud. yo no soy religioso, soy esta fundación. Si bien para el hombre y el Presidente del Banco yo soy el Padre Juampi. ¿Entendes lo de lo legal? ¿Y por qué lo de la fundación? Te lo quiero agregar como identidad. Porque en un momento aprendimos que la situación de la gente en situación de calle, lo primero que pierde es la identidad, y si nosotros queríamos ayudarlos, nos teníamos que presentar con una identidad bien definida. La identidad iba a ser yo soy la parroquia o, que era buena, como queríamos hacer más cosas, que a la parroquia de Olivos era como ponerle demasiada carga y ya la parroquia había hecho lo que necesitaba hacer. Como madre, como una incubadora nos había ayudado a nacer, además yo me iba de la parroquia, entonces había que pensar algo. Entonces, con la gente que pensamos, dijimos no, saquemos nuestra identidad de la sociedad para decirle al otro: “che, vos tenes que ser alguien en la sociedad, con papeles, con respeto y con derecho.” Y ahí hicimos la Fundación. De la cual, bueno, asumí ser presidente, después dejé, volví. Pero la mantenemos tan prolija la fundación como yo pretendo que una PSC maneje su documento de identidad. Que lo tenga prolijo. Te lo digo, porqué cuento esto largo. Porque a lo largo uno va aprendiendo cómo trabajar con PSC.

E2: Me queda claro el rol institucional. Siendo de la religión católica también puedo comprender cómo te posicionas como padre/cura, pero digo, también te respalda una institución que es la Iglesia y desde qué enfoque vos dirías que abordan la problemática? ¿Qué otra cosa pensás desde el abordaje?

PJP: Desde qué lugar lo aborda la Iglesia sería la pregunta? Mirá, la aborda desde un montón de lugares, buscando para mí responder al precepto evangélico que es “estaba en la calle y me atendiste, tuve hambre y me diste de comer”. ¿Me explico? Desde ese lugar yo valoro todo lo que se haga, todo. Dar una yerba, una ducha, un hogar. Ahora, desde un lugar de la Iglesia como protagonista de la sociedad, yo creo que hay que ser más profética, una Iglesia más profética que denuncia y que anuncia

y marca y propone algo que la justicia, que es lo que tiene que poner el Estado, nunca va a poner, que es la caridad, el amor, ese plus de trato de persona. No todos los dispositivos de la Iglesia lo hacen ni tienen por qué hacerlo. Yo personalmente siento que por la experiencia acumulada y lo aprendido esto no me lo puedo callar. Entonces busco donde volcarlo sin romper con mi Iglesia, ¿Me explico? Busco quien lo pueda entender, a quien le pueda servir. Sea funcionario, sea voluntario de un dispositivo, sea estudiante como ustedes o sea PSC. Así como le digo anda a la ducha, le digo también no, no vayas más a la ducha porque estás perdiendo el tiempo. Anda y hace la cola acá para sacar tu documento, anda al Chango Más, me explico? Yo personalmente busco transmitir esa experiencia, siempre busco hacerla desde donde me paro en grupos y en equipos que quieran crecer y atender compasiva y competentemente esta problemática, que no es lo que nos pasa en esta zona. Creo que todo lo que hace la Iglesia está buenísimo porque Jesús iba uno a uno pero creo también que es un tema de los gobiernos, de las sociedades, que las Iglesias tenemos que iluminar, aportar, animar a que se haga. Te cuento un ejemplo: en un hospital materno de Tigre, yo trabajé un año, ahora ya no, y viene una TS que yo sabía que me miraba con mucho recelo porque era de la Iglesia y me dice te agradezco porque nos hiciste hacer algo que no nos animábamos en el Hospital hace mucho tiempo. Dije ¿Qué pasó? Había una situación muy complicada de un chiquito y con unas voluntarias nosotros la acompañamos, un turno para que la mamá vaya...haga cosas...algo que el hospital no se animaba a esta actitud de acompañar, algo que para mí es muy básico a la hora de establecer un vínculo con una persona. Yo te voy a acompañar para que trates de salir...ahí yo pude poner una actitud de acompañar que es tiempo, que es una mirada, que es respeto, en una institución que después va a ver como lo legaliza ese acompañamiento. Ahora yo estoy convencido como iglesia, estoy feliz de que esto pase, te lo cuento a vos porque me preguntas. Me siento que le fui útil como cura al Hospital Materno Infantil de Tigre. En algo fundamental que es acompañar. Entonces yo cada día más quiero ser cura, me gusta ser cura y... mirá en la crisis del 2001 yo opté por quedarme en el país, nunca me iba a ir. Ahí empezamos todas nuestras obras en Olivos y dije bueno, yo tengo que volver más al lugar de cura. Hacía de gerente, hacía de TS, hacía de constructor, hacía de buscar plata, que lo sigo haciendo. Pero más desde el lugar del cura. Y en esto para mí mi modelo es Brochero. Que ha hecho todas estas cosas sin salir de la senda que Dios le había marcado. Qué es ser el padre brochero, el cura brochero. Te confieso que renuncié hace años a la tentación de postularme a intendente, de concejal, de legislador. No...hay gente que lo hace bien y uno tiene que acompañar como cura a esa gente, a las comunidades y buenoes un aprendizaje para mí también.

E2: ¿Conoces o articulas con El Refugio de Tigre y sabes de qué manera se inició el proyecto, que bueno, contaste que fue un poco desde esta reunión con M. Pero después bueno, si pudiste hacer algún seguimiento después que ya estuvo inaugurado, capaz?

PJP:Una vez inaugurado, por lo que conté yo me quedé medio de costado. Nosotros con “Camino a Jericó” en el 2016 hicimos toda una capacitación que vino toda la gente, para todas...no hay mucho... con un grupo que se llama “Pensar la Calle” en Olivos hicimos la capacitación siete jueves, llovió los siete jueves y la capacitación no bajaban de cien personas, con necesidad de pensar, de investigar, de pensar la calle. Vino la gente del Refugio Tigre. Toda la gente del Refugio Tigre. Que estaban empezando. Marta, hoy coordinadora. Por qué habían salido de un momento de usar El Refugio...El Refugio en un momento, apenas se inauguró, se utilizó muy políticamente. Por violencia de género, por inundaciones. Cuando digo políticamente es según las necesidades que tenían. Tigre para albergar ese espacio. Se usó de depósito, para guardar cosas. Yo como amigo de la dueña del depósito, que siempre me daba cosas pero no se usó para lo que fue hecho. Cuando hicimos este curso y vino Marta y demás, ellos quieren reflotar el sentido original del Refugio que creo que es el que hoy le están dando. Te digo esto porque creo que la actitud es buena. Si yo articulo, más o menos, porque eso fue 2016/2017 y yo me fui cuatro años. Cuando vuelvo y me acerco, veo que la articulación es difícil porque es compleja, porque no es que no entienden, pero no hacen. Y personalmente no quiero hacer lo que el otro tiene que hacer, puede hacer. Si no está capacitado, te ayudo a capacitarlo. Entonces ahí vamos con las articulaciones, lamentablemente es lo único que tenemos en la zona, con lo cual

siempre caemos. Te digo esto porque yo probé con un Sr., JL, que estuvo dos años viviendo en Pacheco. Lleva unos años viviendo en Pacheco. Cuando volví retomé la judicialización que había hecho sobre el tema, que incluía al Refugio. No resolvió nadie...Ni El Refugio, ni la Fiscalía, ni la Curaduría...resolví yo cuando él me pidió que quería ser persona y lo llevé a lo de las monjas y ahí acto seguido me llama El Refugio y me preguntan: Ay Juampi, ¿Habrá más lugar en lo de las monjas?... Y ahí yo muy dolido y enojado les digo yo con ustedes no trabajo más, si van a trabajar así. Y entiendo que no quieren trabajar mucho...pero por más que no queramos, tenemos que trabajar mucho. De hecho hubo un par de situaciones que trabajamos y yo bajo un poco la exigencia y trato de ponerme en mi rol de cura que tengo que también acompañar a las del Refugio Tigre, me explico? Vuelvo a lo primero, trabajo sí y no. Pero sobre todo no trabajo porque acá los primeros que no quieren ir son las PSC. Entonces yo no puedo mandar a alguien a un lugar donde no quiere ir. Entonces, mirá...ahora este Sr. que llevé está con las monjas y otro que le pusimos los documentos de Tigre...ellos me dicen Padre, se quieren ir de estos lugares. Y les digo, yo sé que hago, y saben que lo haría, lo cargan en la camioneta, discapacitados que no se pueden mover y los pongo en El Refugio de Tigre, toco timbre y les digo Marta, Emilse, Jessica, este hombre es responsabilidad tuya, buenas tardes, mucho gusto. Porque lo creo...lo creo y creo que en algún momento hay que hacerlo. Entonces la articulación está, yo creo que se puede mejorar, hay diálogos también de los responsables, pero bueno...en términos de la calle, se están haciendo los giles, los sotas. Pero como acá nos conocemos todos..ante todo hay que priorizar convivir en la sociedad, creo yo...Convivir, pero acá vuelvo a un punto. Creo que ese es el tema de la gente de la calle. Que hay que hacerlos primero sentir parte de una sociedad. Entonces...ahí hay que trabajar. Y Tigre tiene la particularidad de que la gente de la calle, te diría toda, es del Partido de Tigre. La gran mayoría...No es Retiro, no es Olivos, no es Tigre Centro... que tiene la línea del tren. Mirá, cuando abrimos El Refugio o Tigre, Malena me dice, cerca de la estación...nos dio bolilla en todo. Y nos dice, pero se nos va a llenar de gente! Le digo mirá Malena, vos sos la que quiere ser gobernadora de la provincia. Sacá una ley que diga que a los tres días les devolves la gente de Quilmes, hace leyes que vos le puedas devolver después de tenerlo tres, cuatro días en El Refugio al Intendente de Tigre, de San Martín o de Tres de Febrero al que vino acá. Ahhh me decía, tenes razón. Pero las leyes las tenéis que hacer vos, no yo le digo. No les cierres la puerta. Sabes cual es el problema que tenemos acá y nos cuesta romper? La gente de la calle te rompe los límites. Yo trabajaba en Florida, en Olivos, y la diferencia que hay en un lado de la General Paz y del otro lado, en el trato es impresionante. Y yo les decía a todos. El de la calle te hace romper los límites geográficos de un municipio. Te obliga a pensar distinto...¿por qué digo esto? Porque la articulación hoy cuesta por ese lado. La seguiremos intentando porque también me pongo en ciudadano de Tigre y lo soy como cura y yo quiero que mi municipio crezca en calidad de servicio entonces le tengo que aportar miradas, tratos, ¿no? No sé si responde...Ahora, esto cómo transmitirlo...a mí me ayudó mucha gente conocida, gente de empresa, a correrse de lugar en la mesa, no levantarme. Los responsables de los gobiernos son quienes deben responder por las PSC. ¿Y sabes cómo lo aprendí? Una vez tuve la oportunidad de que me lleven a ver la ciudad de Nueva York, todos los dispositivos que tiene el gobierno, la Iglesia, los católicos, los judíos, y me contaron que ahí todo empezó con un tema legal. Un abogado, supone que, un abogado de Los Troncos o Pacheco le hace un juicio a la Municipalidad de Tigre diciendo que Ud. Sr. se tiene que encargar de BMD, y empieza el juicio y el tipo lo gana. Le ganó el juicio al Estado y el Estado de Nueva York...tuvo que cambiar su política pública frente a ese juicio. E hizo políticas y empezó a invertir. Yo creo que como ciudadanos, con las armas que tenemos, no exijamos que profundicen el trabajo del Refugio y otros dispositivos, yo no sé si...así se lo dije un día a Jorge Macri, yo te corto Maipú, es más programa para la gente de la calle que no tiene nada que hacer cortar Maipú y tu municipalidad, y me dijo en estas palabras: “no seas guacho Juampi...” entonces no te hagas más el boludo...” y ahí nos entendimos...Bueno, nosotros a veces, volviendo al Refugio de Tigre, somos bastante condescendientes. Tendríamos que poner alguna notificación, este hizo abandono de persona, y la vas dejando, me entiendes, hasta que lo corres legalmente, porque de alguna manera somos cómplices de una injusticia que es muy grande, muy grande, que no es que estén en la calle, sino que en la sociedad no tengamos espacios que no sean sólo

físicos, pero bueno, así se crece en la sociedad. Creo que ellos no están diciendo a todos que hay que hacer una sociedad mejor, más nueva, más inclusiva...

E2: Comentarios u observaciones en torno a la accesibilidad de las PSC con respecto al Refugio, que bueno, ya algo comentaste, ¿cómo describirías vos la accesibilidad de las personas al Refugio?.

E1: claro, está es más específica de la accesibilidad, como ves vos el acceso de las PSC al dispositivo que es la política pública presente del Municipio.

PJP: Mirá la sensibilidad de las PSC como la de nosotros es muy linda, entiendes? Es linda la sensibilidad de la gente de barrio, dolida, sufrida, entonces es una sensibilidad que esconde reclamos que nunca fueron escuchados. Partamos de la casa. Adicto es algo no dicho o no escuchado. Entonces es linda la sensibilidad, cuando uno se puede detener y escuchar adultamente, creo que con la gente de la calle se puede hablar. Primer punto. Segundo...yo creo que en general, esa sensibilidad no la estamos educando porque los estamos malcriando..."pobrecito", "ven, bañate, comé, está..., comé a la noche". Entonces para mí, lo que veo en Pacheco y alrededores, son muchos años de que además de decirle esto, decir "yo hoy te doy de comer, mañana vos mostrarme tu documento". Esto fue lo primero que hicimos en las duchas en Olivos. Mañana no te bañas si no traes el comprobante del documento. Y lo traían. Entonces...esa sensibilidad merece ser educada para que sean un poco más responsables y luchen un poquito más por sus derechos. Porque te diría, salvo algunos mayores, que no es tanto, como podes ver en otros lugares...son chicos jóvenes, no están del todo quemados, los va a quemar la droga, pero no son tontos. Y con El Refugio pasa eso, ah no me tratan mal...ah no, no hacen lo que yo quiero...ah, me ponen un horario. Y yo les digo: "¿Qué tenes que hacer a las siete de la tarde si no es comer, bañarte y dormir para al otro día a las 7 de la mañana salir a buscar laburo?" Si vos quieres hacer todo... Entonces no van porque nosotros los malcriamos un poco y porque El Refugio no tiene la flexibilidad que espero que la vaya teniendo, de tratar a cada uno como persona y ver qué necesita, porque siguen poniendo otras realidades que es difícil crear leyes para todos en El Refugio si además dentro del dispositivo tenes madres con violencia, tenes causas judiciales, lo mismo que pasa en la Casa de los Jóvenes, Es difícil poner leyes donde hay situaciones de PSC porque no tienen leyes, porque cada uno es su ley y articular eso es difícil y entonces, El Refugio, por otro lado está, que se yo. Por otro lado no lo dije, pero fue el primer Municipio que aceptó esta realidad. Primer municipio que dijo sí, es mi responsabilidad. Eso ya abrió otra diferencia, eso abrió una actitud de acompañar, para escucharlos, ayudarlos, porque San Isidro, no lo hizo. Nuestra zona eh...San Fernando no, y Vicente López lo hizo a través de nosotros. No abriendo una ventana propia. Que yo entiendo que si abren El Refugio como hay que abrirlo, no...tenes que tener un batallón de gente pensando y trabajando. Y mientras nosotros la sensibilidad no la llevemos hacia una responsabilidad, Tigre no va a abrir como tiene que abrir, porque hoy es dame, atendeme, ayúdame, dame casa, dame comida, es la gran mayoría...Entonces nosotros, tenemos que crecer, ahora cuando alguno te paras, le decis...le explicas...El otro día uno en el hospital me dice, ¿Por qué no nos ayudan?... Le dije yo no te voy a ayudar nunca más. Porque hay que luchar para que alguien te atienda, porque hay una diferencia abismal en que alguien te ayuda o te atiende. ¿La entiendes la diferencia? Me dijo que sí. Yo le dije, bueno, yo estoy buscando alguien que te atienda. Que te comprenda, que te atienda, que te acompañe, que esté con vos. No que te ayude. Las ayudas no te sirven. Entonces, hoy Tigre atiende. En algún lugar... no atiende como queríamos, pero atiende. Y la problemática ha cambiado un montón, mucha más violencia. La anomalía, sin ley en nuestra sociedad, eso se nota en la gente de la calle. No hay ley para muchas cosas. No hay cumplimiento de la ley. Somos una sociedad muy compleja en eso... Y yo te digo esto...yo vengo de una familia que hospedamos mucho, adoptamos cuatro hermanos, amigos... entonces a mí, el hospedar me brota. Ahora, me pasó con J. Y me pasa...muchas veces yo lo que hago cuando ando por Pacheco, voy aunque sea de a una cuadra, la esquina, los miro, para yo no perder la sensibilidad. Prefiero irme a dormir un poco triste pero pensando "esto no puede ser". No puede ser que un tipo esté tirado en la calle. Es decir, yo trato con ellos de educarme en la sensibilidad. Los miro...veo...y me obligo a veces, eh...ayer fui a pasar debajo del puente, estamos dando de comer, y me paré, vi el carrito, los vi comiendo, dije que lindo pero también dije que horror. A mí

cuando me preguntan cómo anda tu fundación, digo lamentablemente bien...Ojalá no exista... Entonces, cuando yo dije esto, en un grupo de cercanos, un hermano mío dijo ojalá los gobiernos hagan desaparecer mi Fundación, y después algún gobierno me dijo, no ojalá ustedes no desaparezcan, porque la mirada, el amor, la atención de ustedes nos va a costar cien años que los gobiernos la asuman. Entonces ahí es donde vuelvo al tema del Refugio, la sensibilidad. Te pongo... los hospitales fue la primer creación de la Iglesia en el SIII. Hoy la Iglesia, no tenemos hospitales, los tienen los gobiernos. Ha crecido en su actitud, en su interpretación de la sociedad, en el pobre, la Iglesia transmitió, engendró como buena madre, una mirada y un modo de atenderlos. Fijate que toda la terminología del Hospital viene de la Iglesia. Servicio tal..Bueno...con la gente de la calle pienso eso...la Iglesia tiene mucho para aportar, trabajando como lo estamos haciendo pero también exigiendo proponiendo acompañando a los ciudadanos a los Refugios Tigre marcándoles, ayudándolos, felicitándolos, corrigiéndolos...esa es la sensibilidad que yo no quiero perder o educarla más, siendo cura, el Padre Juampi.

ENTREVISTAS A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE - MARZO 2025, TIGRE, BUENOS AIRES.

1. Entrevista a una mujer de unos 41 años aprox. en situación de calle que asiste actualmente al Refugio de Tigre ubicado en la calle Enciso 425 - Tigre Centro.

E: Para comenzar si quieres contarnos un poco sobre tu situación y cómo llegaste al refugio

- Eh, llegue a estar en situación de calle porque, el lugar donde alquilaba me alquilaba una persona que conocía y me dice que no me iba a poder alquilar más entonces ahí me quedo en situación de calle. Y como no quiero volver a mi lugar de origen, es decir corrientes eh, me cuesta conseguir otro lugar. Empiezo por quedarme una semana en calle pero eh también quería salir de donde estaba ahí en troncos del talar, quería salir de ese lugar. Así que decido ir al lugar más cercano que es Pacheco, hasta que me conecto con eh, con la religión a la cual asisto que son los testigos de Jehová y les pido si me pueden ayudar. Ellos me ofrecen ayuda, ósea me dicen la ayuda que ellos me pueden dar y bueno... acá ningún hermano te puede dar asilo por ahora, no te pueden dar asilo, lo que sí te ofrecemos es que vayas al refugio de Tigre me dicen. No.. yo no quería ir al refugio de tigre porque tenía un poco de prejuicio sobre los refugios, entonces decía "ahí debe ser un desastre, no voy a poder descansar.. no nada", no sé. Tenía prejuicios. Em, entonces les digo no.. no voy a ir al refugio, me pongo también en negativa "No voy a ir al Refugio", porque tenía esa idea. Em, me lleva al hospital de Pacheco porque pensaba, buscaba un lugar donde haya más gente y sea un lugar seguro "Bueno te llevamos al hospital de Pacheco" y me dejaron ahí. Ahí estoy tres días, después asisto a la congregación, en la congregación se ofrece una hermana.. me da alojamiento por dos semanas pero no es el lugar eh.. no, no me siento cómoda. Eh, la hermana también tenía sus problemas entonces decido irme de ese lugar, había situaciones que .. eh.. no me gustaban, no quiero dar mucho detalle porque es su vida privada. Entonces decido irme de ese lugar y termino otra vez una semana en la calle. Sigo yendo a las reuniones de la congregación, les comento mi situación y luego, se ofrece una hermana, luego de una semana se ofrece una hermana para darme nuevamente un lugar para estar eh.. tampoco son las condiciones que me gustan... ósea, dentro de su casa maso menos bien estuve dos semanas allí con la hermana, le agradezco porque me dio una mano, tanto a la anterior mano como esta pero no, no era lo que necesito ósea.. esta última hermana, luego de dos semanas me dice "Mira te voy a ofrecer una pieza" lo que me había dicho bien al inicio "luego de estar un tiempo acá dentro en mi casa te voy a ofrecer una pieza pero sin baño" Y no, no quería eso porque ya había vivido en otros lugares tres años eh, con baño compartido o con un baño muy sucio que no se podía usar y el baño compartido, también es.. tenes que estar limpiando las cosas de los demás.. o no te dejan usar el baño, o lo podes usar de tal horario en tal horario y vos despues no podes aparecer o te dejan solamente para higienizarte y después desaparece me dijo una de las inquilinas.. "no te quiero ver... te duchas y te vas no te quiero ver durante las 24 horas" osea, para eso no más ¿Y lo otro? tenía que ir a estación de servicio, supermercados, ósea me rebuscaba de alguna manera. Entonces cuando la hermana me dice "te doy el lugar, una habitación sin baño..." le digo mira, no.. a mí no me gusta la idea. Me dijo con.. em, la proposición de a futuro hacerte el baño ¿Pero mira si cumple o no cumple? Y estar expuesta a eso de que si cumple o no cumple, de que mañana vamos a hacer el baño.. no, no... me voy otra vez a la calle. Me fui otra vez a la calle y ahí comento mi situación otra vez al lugar donde asisto, trato de buscar soluciones en otros lugares, pero no.. y así estuve durante dos meses hablando, hablando con distintas personas, pero estuve dos meses ahí en el hospital de Pacheco. Si, hasta que.. Asistí a todos los lugares que podían darme ayuda ósea.. y tuve que asistir varias veces a varias entrevistas, sí. Ahí al lado de Ricardo Güiraldes, en el centro odontológico, al lado... em, luego de recurrir a atención al vecino varias veces.. al refugio varias veces hasta que bueno, me pedían una cosa, me pedían otra cosa hasta que.. em, el requisito que se me pedía El Refugio de tigre era que tenga dirección allí. Y El Refugio de Tigre había conocido en.. año pasado, me permitieron quedar tres días que era muy poco y

luego voy a la calle osea, y ahí también estuve dos meses. Cuando conocí me gustó, porque vi que era más o menos limpio, que era un lugar ordenado.. que, está bien los tiempos te dicen que te levantes a las siete que no es lo mismo que en un alquiler, que vos por ahí podés tener un poco más de descanso o de intimidad pero si me gusta que es ordenado y limpio, como lo haría en mi casa.. ordenado, limpio, tienes que hacer actividades.. Entonces cuando conocí eeeeeese refugio si me gustó. Bueno mi idea era si nadie.. si no consigo alquiler, no..bueno, El Refugio me tiene que, me gustaría que me ayude y estar ahí, hasta que pueda.. solucionar. Entonces después de estar dos meses ahí en Pacheco, hago todos los trámites para cumplir los requisitos para entrar al refugio y... voy al refugio y me permiten el ingreso, y para mi es un alivio porque.. allí se descansa mejor, con mayor seguridad, no tenes miedo para dormir o.. por lo menos a mi las cosas no me las tocaron, puede ser que se toque, pero a mi las cosas no me las tocan, no me faltaron.. y si, no tengo miedo de que me lastimen ni nada de eso porque estan, tambien hay cámaras, hay seguridad.. por ahora, bien

E: La siguiente pregunta es: ¿Cómo describirías tu experiencia al intentar acceder a los servicios y recursos que ofrece El Refugio? y ¿Qué aspectos te resultaron fáciles y/o difíciles?

- Y a mí por mi parte me costó un poco acceder, sí. Hay un poco de prejuicio que a una le ven un poco.. no sé, parece que ven un poco mi apariencia y eso. Pero no solamente en El Refugio, sino en los otros lugares que fui a pedir ayuda, decían, no, bueno, no estaba en situación de calle, no necesita ayuda, que este, que lo otro. O bueno, está sola. Y en realidad, sí, estuve en situación de calle dos meses. Y sí, no solamente en El Refugio, me costó un poco entrar, pero después se me abrió la puerta. Tuvo que cumplir los requisitos, que era tener domicilio en Tigre. Y cuando me decían que no, era un poco triste y frustrante, porque, es como decía, ¿y quién me ayuda? O sea, ¿y qué hago? Porque si estoy como en todos los lugares donde pienso que me podrían dar una mano, se me cierran las puertas y ¿qué hago? O sea, me sentía, me sentía mal, no sé. Sí, hasta que se me abrió la puerta, sí.

E: ¿Qué importancia tiene para vos la disponibilidad de estos servicios en tu vida diaria? Y ¿qué es lo que representa la existencia de este refugio en tu vida cotidiana hoy?

- Para mí es un lugar importante, o sea, le doy el valor de contención que tiene y les agradezco. Y sí, estoy satisfecha, o sea, me siento contenida.

E: ¿Y cómo te sentís respecto al trato que recibís del personal del Refugio? Cuando hablamos del personal del Refugio es todo, el equipo técnico, operadores, bueno, entiendo que también está Seguridad, todo el equipo de trabajo, digamos, del espacio.

- Bien, no tengo problemas, el tema es que hay reglas y órdenes que hay que cumplir, y bueno, y te la dicen y tenés que cumplir, o sea, así, como en todos lados.

E: ¿Qué necesidades considerás que están cubiertas por El Refugio y cuáles tal vez no?

- Y las necesidades que están cubiertas por El Refugio son algo de alimentación, que está muy bueno, que te ofrece una cena y un desayuno que te permite cubrir un poco los alimentos, está bueno, y poder descansar un poco e higienizarse, que es muy importante, son como las primeras necesidades del ser humano que tendrían que estar cubiertas, porque si te sacan, para mí es algo indigno, o sea, y

considero que a todos los humanos les gustaría andar limpios, con ropa limpia, o sea, y algo de comida.

E: ¿Qué otros servicios ofrece El Refugio, aparte de eso?

- Y el que quiere recurrir puede asistir a entrevistas de psicología, o también te ofrecen ropa, si no tenés ropa te ofrecen, trato de no pedir mucho para no acumular tanto, y sí, esos son los otros servicios que ofrecen.

E: ¿Talleres u otras actividades?

- También ofrecen talleres, que está bueno, para ocupar el tiempo y para aprender algo, para tener un oficio, y de esa manera poder salir de la calle, está bueno, los talleres que ofrecen, tanto para varones como para mujeres, y por ahí, bueno, también hay tres veces a la semana que se entra temprano, y que te permiten realizar otras actividades, y resguardarte un poco más de estar expuesto en la calle.

E: ¿El ingreso es más temprano, digamos?

- Sí, entras más temprano, que son los lunes, que tenemos asamblea, los martes huerta, y los viernes miramos una película, y después te hacen decir qué entendiste, para ver tu capacidad de comprensión, un estudio medio psicológico que te hacen ahí, pero igual están buenas las actividades, lo único que estaría un día libre, permitimos estar más adentro, estaría bueno, pero es un día, no te digo los siete días, pero un día, no sé, consideré eso.

E: ¿El espacio funciona de lunes a lunes?

- De lunes a lunes, o sea, tenemos horario de salir a las siete de la mañana y entrar a las siete de la tarde, que son nueve horas.

E: ¿Y hay algo que te ofrezcan, por ejemplo, no sé, vos ingresas

y te dicen, bueno, acá vas a estar de siete a siete, pero en eso del día que te vas, ¿te ofrecen como te dicen, bueno, podés ir acá, o podés hacer esto, o tenés esto, o cómo es?

- No, y está bueno porque te ofrecen, una vez que ingresas, te dan varios días, ahí adentro hay una cartelera donde hay ofertas de trabajo y tenés ofertas de alquileres, o sea, entonces lees la oferta de trabajo y podés ir vos, o sea, ellos te estimulan, vayan, busquen su trabajo, cada uno trate de resolver su situación. Ahí tienen las propuestas de trabajo, los alquileres, o sea, cada uno, a medida que nos levantamos tenemos que tratar de tirar currículum, y aparte te hacen los currículum, que eso también es algo importante, no hay que tener que ir a otro lugar a que te hagan los currículum o pagar, te resuelven eso también, y entonces más o menos tenés el día ocupado, buscando trabajo o yendo a los talleres que ellos te ofrecen y que te anotas.

E: ¿Qué sugerencias podrías tener para cambiar algún servicio que brinda al refugio?

- Los servicios que dan El Refugio me parecen, tiene buena calidad, este refugio puntualmente es muy limpio, está bien organizado, hay pautas y reglas bien establecidas, son bastante justas, equitativas para todas, y la única sugerencia, como te dije anteriormente, estaría bueno un día de descanso, que sea un poco más libre el horario de despertarse, para que podamos descansar, un día de descanso, no te digo todos los días, porque sé que antes era todos los días y había problemas, pero un día estaría bueno de descanso, o permitírnos levantarnos un poco más tarde, o dormir una siesta por lo menos.

E: ¿Y recordás las normas de refugio, algunas que puedas nombrar?

- Sí, las normas, una de las normas que se nos dijo es que tenemos que entrar, salir sí o sí a las 7 de la mañana puntualmente, ingresar a las 7 de la tarde sí o sí, no tocar las cosas a los demás, no faltarse el respeto entre los compañeros, los varones también se les hace hincapié que deben ser respetuosos con las mujeres, en tanto el habla como conducta, tratar de mantener la higiene. También nos hace hacer actividades dentro, que está bueno, que están específicamente para cada uno, cuando son pocos, hacer todos un poquito, ayudarnos entre todos para limpiar El Refugio, que está bueno porque en la casa uno también uno haría una actividad, limpiar un plato o lavar el piso, y eso te mueve un poco las energías también, no estar ahí tan quieto.

E: ¿Cuántos están actualmente en El Refugio?

- Y ahora somos 8.

E: Bien, después, bueno acá capaz un poco medio parecido a las anteriores, dijimos que sugerencias.. ¿Qué aspectos del Refugio considerás que funcionan bien y que deberían seguir siendo mantenidos y fortalecidos? o sea las cosas que funcionan bien y que las sigan sosteniendo y pensando.

- Y las cosas que funcionan bien en El Refugio, está lindo que se ofrezca una cena, un desayuno, también que el sistema de ducha está muy bueno porque es algo bueno, y las pautas de convivencia como te dije anteriormente también son buenas.

E: ¿Cómo sentís que cambió tu vida, o sea si ha cambiado tu vida, desde que comenzaste a utilizar los servicios del Refugio?

- El sentido que cambió mi vida es que uno se siente un poco a la situación de antes, de no haber vivido esta situación de estar en la calle, de mi parte extrañaba higienizarme, lavarme mis ropas, no me gustaba sentirme sucia, no poder bañarme, y eso te da, higienizarte, a mí me da dignidad, como persona me siento mejor, un poco menos angustiada y ansiosa me siento.

E: ¿Qué importancia tiene para vos la relación con los otros usuarios del centro, o sea con los compañeros y las compañeras que están ahí, y con el personal? ¿Qué importancia te parece a vos tener en relación con las personas con las que convivís?

- Es importante llevarse bien con todo, y sí es algo que uno tiene en cuenta, a veces uno pone toda la predisposición, a veces pasa que se lleva bien con todo, y si no uno un poco más se aísla, pero es algo importante, tratar de llevarse bien entre todos, que es un trato respetuoso, y las chicas coordinadoras también son bastante, todos los que trabajan ahí son bastante respetuosos, y también son afectuosos, con los que más necesitan por ahí son más afectuosos, está bueno eso porque le levanta un poco el ánimo.

E: Y después la última es, ¿qué recomendarías al refugio, tal vez, para mejorar la situación de las personas en calle que acuden al centro? Tal vez algo que se te ocurra a vos que podría mejorar la situación de las personas que están en situación de calle, que se pueda hacer desde el centro, algo más que se pueda hacer.

- No, ellos son estudiosos, pero si por ahí les puede llegar a servir las ideas que expreso, son estudiosos sobre el tema, pero sí, como les había comentado una vez cuando me hicieron una entrevista, que por ahí no hay que ser prejuiciosos porque por ahí la persona que no está tan en la calle, según su visión, según sus ojos parecería, que no está tan aislado, tan abandonado, pero internamente la historia de vida a veces no saben porque al no expresarse no saben, entonces por ahí pasa el prejuicio a veces. Como les dije, si ven que alguien se está esforzando por salir adelante o quiere superarse, está bueno que le den una mano, o sea, que le permitan el ingreso y que le den una posibilidad para que salga adelante. Y los que están en situaciones críticas, está bueno que le ayuden también, como este chico J. que tiene una operación, es algo muy bueno, si bien el hospital no le pudo dar para que se quede internado, que ellos le den un refugio en esos días que él está herido, es algo muy digno y muy humano. Que vayan evaluando las diferentes situaciones, está bueno.

E: ¿Alguna otra observación que quieras decir o agregar?

- Nada, es que estoy conforme y le agradezco al refugio por haberme abierto las puertas. A pesar de toda esa vorágine de todo lo que hubo que hacer. Sí, de esos trámites, me han pasado tantas cosas. Dejo eso a un costado y tomo lo bueno. Como en cada lugar que me tocó pasar. Salvo, a excepción que sucedan cosas más graves. Pero si no, hay que dejar un poco de lado. Sí, desgasta, ¿Qué no?. Sí, burocrático, porque de que caí, de que intenté salir de los troncos del talar, porque el baño no tenía ducha, no estaba en condiciones el baño. Estuve caminando desde noviembre hasta febrero. Tratando de resolver esta situación de acá. Mis pies están todos ampollados, terminé más morenita. Estuve con desgastes, psicológica y mentalmente te desgastas emocionalmente. Uno por ahí no se quiere largar llorar, pero te desgasta. O se quiebran en ciertos momentos. Es desgastante y como que no. Uno es humano. Intenta ser fuerte y mantener la integridad. Sí, se siente.

E: Gracias.

2. Entrevista a persona no binarie de unos 21 años aprox. que asistió al Refugio durante julio del 2024.

E: Para comenzar si quieres contarnos un poco sobre tu situación y cómo llegaste al refugio

- Bueno, primero que nada no, ya había estado tres años antes de eso, en situación de calle. Después estuve alquilando unos meses acá en Buenos Aires y después de eso quedé de vuelta en la calle por temas de no poder pagar el alquiler y por temas personales que tuve con el dueño del alquiler. Y bueno, ponele que eran hasta ahí como seis meses de estar en la calle de vuelta hasta que me hablaron de refugio y era pleno invierno hacía mucho frío, llovía y nada, me comentaron del Refugio y me dijeron que que era un tema entrar pero que podía hablar con la coordinadora de ahí o asistente, no sé qué y que ella me iba a decir si podía entrar o no.

E: ¿Y cómo describirías tu experiencia al intentar acceder a los servicios y recursos que ofrece El Refugio? ¿Qué aspectos te resultaron fáciles o difíciles?

- Para mí en lo personal, porque tengo una conducta intachable y no tengo vicios fue bastante fácil acceder, ahora el tema es la estadía mantener la estadía es lo difícil, lo complicado.

E: ¿Podrías describir cómo fue el acceder al refugio? O sea, vos te comentaron que existía El Refugio ¿Cómo hiciste? ¿Fuiste hasta allá?

- Sí, primero hablé con la coordinadora, creo, si no me equivoco el nombre y me dijo que vaya tal día a tal hora y que si llegaba, ponele 5 minutos tarde ya perdés el turno, etc. Te dicen una hora y te atienden como dos horas después 15 minutos así, rápido, tenía que hacer una entrevista que te hacen millones de preguntas si tenés hijos, si te drogas si te alcoholizas, si tenés pareja tu orientación, tu identidad de género lo único bueno que me pareció copado fue que me preguntaran por la identidad de la habitación a mí en lo personal me dieron a elegir qué habitación podía ocupar, porque yo soy una persona no binaria entonces me dijeron que podía ocupar tanto la de hombre como la de mujer y me dijeron que había una que no estaba nadie que era una habitación X y yo dije, bueno, ahí en esa habitación.

E: ¿Algún aspecto que te haya resultado fácil o difícil para ingresar?

- Difícil es que no podés llevar prácticamente nada y todo lo que lleves va a estar totalmente registrado te revisan todo, de arriba abajo, te anotan todo lo que llevas y por ahí se pierden cosas porque tiene un tema con la organización ahí, con la requisita por ahí se pierden cosas o puede haber confusiones también.

E: ¿Qué importancia tiene para vos la disponibilidad de estos servicios para personas en situación de calle?

- En la vida cotidiana de una persona en situación de calle que exista un refugio para personas en situación de calle ¿Qué importancia tiene? Para mí es de suma importancia porque uno nunca sabe qué

situaciones está pasando la persona que está en situación de calle no sabés si es una persona que come todos los días si sabe dónde ir a comer si sabe cómo manejarse en la calle si es una persona anciana, si es menor de edad o sea, tal vez cumple la mayoría de edad pero es un pibito, ponele 18 años, no sabés dónde está parado y dónde ir a parar como que no solamente que exista el lugar sino que exista, no sé, una especie de guía que esté en todos lados ya sea en forma online o en carteles que haya por la ciudad que se sepa, que se difunda que existe tal lugar y me parece que eso es algo que falta que no hay mucha difusión del lugar de por sí

E: ¿Cómo te sentiste respecto al trato que recibiste del personal del Refugio?

- El trato del personal del Refugio está dividido en tres partes, a mí, en lo personal todo esto hablando de mi experiencia personal, ¿no? con los de seguridad, que son los de la requisa, con los que trabajan de seguridad un excelente trato como con todas las personas que me he cruzado que trabajan de seguridad en todos lados ya sea acá, en Béccar, donde sea cualquier tipo de seguridad un excelente trato, sí lo justo y necesario. Después con los empleados internos no sé, yo soy una persona que, que es muy respetuosa pero también como que hay cosas que son muy chocantes para mí y que no me agradan en lo más mínimo como por ejemplo, no sé algo muy importante que hay ahí, un detalle ahí es el tema del contacto físico no podés mantener el contacto físico con ninguna otra persona ahí adentro y eso me parece perfecto pero los que trabajan ahí como que te querían saludar con un beso o algo así entonces o no hay contacto físico o ¿qué pasó? y eso me pareció algo raro y por otro lado, el trato con la coordinadora fue algo bastante frío no sentí como que tuviera ni mala leche, ni malas intenciones, ni nada pero como que las acciones no me cuadraban con sus palabras no, las acciones no me cuadraban con sus palabras.

E: ¿Qué necesidades considerás que estuvieron cubiertas por El Refugio y cuáles no? si es que hubo, ¿no?

- En teoría hay lo que vendría a ser bueno, se entra a las 7 de la tarde, ¿no? no podés llegar tarde ni 5 minutos porque perdés el lugar tenés que llegar por lo menos 30 minutos antes y esperar a que te abran la puerta y a las 7, hasta las 8, ponele tenés lo que es la merienda y las duchas, y a las 8 y media es la cena. Después te dejan un rato mirando la tele ahí y después te vas a dormir, y te prenden las luces a las 4 y media/5 de la mañana. Y yo creo que ese es un horario bastante, por un lado está bueno porque abarca casi la mitad del día tanto de una noche como de una mañana pero es medio bizarro, medio bizarro porque te obligan a sí o sí a estar ahí para poder comer y para poder ducharte, ¿no? tipo, no llegás tarde no podés nada, nada, o sea sí o sí ahí, fijo. Y a la primera de cambio, fuiste. Las necesidades personalmente, yo lo que fue las duchas estuvo bastante cubierto, o sea, sí había duchas pero era pleno invierno y el agua estaba fría por ahí la mayoría de las veces creo que una sola vez me bañe con agua caliente yo aclaro que estuve 5 días estuve solamente 5 días y 4 noches bueno las duchas, sí, me bañaba todos los días porque a mí me gusta bañarme y yo no en esos 5 días ninguno de esos días cené porque lo único que cocinan ahí, o que por lo menos en ese momento en esa época yo estaba ahí, cocinaban que es la clásica

E: ¿En qué periodo estuviste?

- En pleno invierno invierno del... año pasado sí era lentejas y yo en ese momento estaba con problemas intestinales médicos, con todos los certificados, todos los estudios bla, bla, bla, bla no se sabía exactamente que tenía pero se sabía que estaba bajo bajo investigación mi salud ¿no? y yo les

había advertido de eso de que no podía comer cualquier cosa y que tenía que comer tales cosas y eso fue algo como que pasaron por alto porque lo sabían, o sea, yo lo informé antes de entrar pero lo pasaron por alto y querían que si o si o coma la lenteja, que no podía comerlo porque si comía lenteja yo, chau mi intestino, chau y entonces no me daban de comer porque no había no había otra cosa de comer supuestamente no podían cocinar otra cosa dormir es una cucheta que tiene un colchón bastante finito pero sirve para dormir para cualquiera pero el problema es que ya de por sí el trato y estar encerrado en un lugar donde estás solo y no sabés dónde estás ni qué va a pasar ahí, la incertidumbre como que te quitan cualquier te ponen en estado de alerta y no tenés sueño es la realidad es lo que le pasaba a la mayoría de los pibes.

E: ¿Recordás las normativas? mientras estuviste ahí ¿Cómo eran las normativas? ¿Cómo te las comunicaron? ¿Cómo es esa organización?

- Las normativas te las comunican antes de entrar si fumás cigarrillo que es el cigarrillo el cigarrillo no puede ser tabaco armado salud y tiene que ser en el patio otra cosa obviamente no podés fumar y si vas en estado de consumo ya sea de alcohol de marihuana o de otras drogas como la cocaína directamente no ingresas por ejemplo también el horario es algo muy radical muy estricto y después el contacto físico por ejemplo con otras personas adultas hasta ahí la mano saludada si tienes mucha confianza un beso en el cachete nada más hasta ahí pero ya estar que haya una madre con sus hijos no los podés saludar más que con un hola y ya ni mano ni nada y a los menores de edad solamente los puede alzar o sostener su madre biológica si no es un apercibimiento por más que al nene le esté pasando algo o que esté a punto de tener un accidente que pueda lastimar su persona, si vos lo ayudás tenés un apercibimiento igual eso es algo que me parece bastante ridículo por un lado y por otro lado me parece perfecto que no tengan por qué tocar a una criatura que no es tuya pero tampoco hay que ser extremista a eso voy

E: ¿Cómo fue el acompañamiento durante esos 5 días?

- Prácticamente no hay acompañamiento, te entregan la comida así y te dicen que tenés que irte a dormir y van y te levantan, nada más

E: ¿Qué sugerencias tenés para cambiar si es que hay algo que quieras cambiar del servicio que brinda El Refugio?

- Yo diría que tendrían que tener un horario más organizado que abarquen ciertas actividades del día como por ejemplo el tema de la comida, un toque más temprano y que esté abierto un poco más al público y el tema de dormir, que sea algo rotativo, las personas que lo necesiten en el día por ejemplo una persona tiene que ir a Capital a hacer un trámite y no se puede volver enseguida esa noche, que quede lugar para otra persona que ese día necesite dormir ahí o algo así como un hogar abierto, como los que hacen en Capital como un parador básicamente eso sería algo más lógico desde mi punto de vista.

E: ¿Qué aspectos del Refugio considerás que funcionan bien y que deberían ser mantenidos o fortalecidos?

- La seguridad la requisa me parece algo perfecto que sea tan detallado qué llevas y con qué salí siempre y cuando lo manejen las personas habilitadas para eso que lo manejan bien que fue lo que noté que me pareció bien, que estuvo bien hecho

E: ¿Qué importancia tiene para vos la relación con otros usuarios del Refugio y con el personal del Refugio? cuando hablamos del personal hablamos tanto como de seguridad como los operadores o como el equipo técnico

- ¿me repetís desde el principio la pregunta que no entendí?

E: ¿Qué importancia tiene para vos relacionarte con los otros usuarios del centro y con el personal?

- A mí me parece de suma importancia que todas las personas somos una composición bio psico-espiritual ¿no? y en eso la mayoría de las veces se ignora lo que es la salud mental y yo creo que la falta de acompañamiento desestabiliza mentalmente a una persona y si uno está desestabilizado mentalmente se empieza a debilitar físicamente esa es una triste realidad que pasamos todo lo que estamos en la calle y si no tenemos el acompañamiento necesario o por lo menos lo justo, es como que no sé es raro es muy bizarro.

E: ¿Qué recomendaría a los responsables del Refugio para mejorar la situación de las personas en calle que acuden al centro? ¿Qué sugerencias les podrías dar a las personas del Refugio?

- Yo diría que lo principal lo principal sería yo diría que poner un médico de guardia y un psicólogo de guardia, por ejemplo todas las noches, cuando alguien esté de turno tener ese servicio abierto sería algo genial para los internos que están ahí y para los empleados también, porque por ahí los internos pueden hacerle un poco la vida imposible yo lo entiendo a los empleados y eso lleva a los desastres que ocasionan que la mayoría de los internos sean echados de ahí.

E: ¿Cómo fue tu egreso de El Refugio?

- Justamente lo que acabo de mencionar fue una confusión interna, un mal manejo de los empleados para tratar de calmar la situación que en vez de tratar de calmarla se pusieron a discutir más o a gritar y fue una discusión muy grande que incitó a acciones violentas de parte de los demás y de mi parte también sinceramente y bueno antes de que me echen agarré mis cosas lo que pude, porque no me dejaron sacar casi nada y quedaron muchas cosas mías ahí, como frazadas y ropa y otros objetos personales de valor me tomé el palo me tuve que... y no me querían dejar salir básicamente a la fuerza.

E: ¿Algo más que quieras decir?

- no, gracias.

Nota de campo: Observaciones realizadas en El Refugio y durante entrevistas a PSC

Fecha: Enero a Marzo 2025
Lugares: Refugio municipal de Tigre – Centro de Tigre – Casa del Joven
Actividad: Observación participante y entrevistas a personas en situación de calle y equipo técnico del dispositivo.

Observaciones en El Refugio

Las entrevistas al operador diurno y a la actual trabajadora social del Refugio se realizaron dentro del dispositivo. El espacio posee doble entrada, aunque solo se accedió por la calle Enciso, por donde ingresan trabajadores y personas que asisten al centro. Desde el interior, se pudo observar que la salida por calle Cazón da directamente a la calle, y es ahí donde se ubican las oficinas administrativas. El ingreso se realizó por una entrada tipo garage, que conduce a un patio abierto utilizado para colgar ropa, entre otros usos. Antes de ingresar al área cubierta, se encuentra la oficina del personal de seguridad, encargado de autorizar el ingreso y egreso.

Al ingresar, se accede a un pasillo que conduce a varias oficinas, una de las cuales fue utilizada para las entrevistas. Allí se observó una pizarra organizativa con el listado de personas alojadas en el dispositivo, junto con las líneas de acción semanales planificadas para cada una. Esta herramienta permite el seguimiento de los casos dentro del período de permanencia (45 días) con el objetivo de elaborar un proyecto de egreso.

Durante el recorrido también se pudieron observar habitaciones con camas cuchetas, un espacio destinado a ropería y la organización general del dispositivo, que combina zonas comunes y oficinas de trabajo técnico.

Observaciones durante las entrevistas a PSC

Las entrevistas con personas en situación de calle se realizaron en distintos contextos. En primer lugar, en el centro de Tigre, durante un desayuno compartido. Allí se observó cómo las PSC circulan en grupo, intercambian información y estrategias, y comparten normas de convivencia espontáneas en los espacios públicos. La cooperación y el sentido de comunidad emergieron con fuerza, así como también los conflictos o desacuerdos propios de esa convivencia diaria.

Los discursos recogidos expresaron un fuerte sentido de responsabilidad individual sobre su situación, con énfasis en la búsqueda activa de trabajo o alquiler. Las narrativas dieron cuenta de rupturas vinculares, consumo problemático, presencia de problemáticas de salud mental, y un evidente desgaste de las redes familiares de cuidado.

En un segundo momento, se realizaron observaciones y entrevistas en la Casa del Joven, donde se recogieron testimonios de personas que anteriormente habían pasado por El Refugio, brindando así una perspectiva más amplia sobre los recorridos institucionales.

Notas periodísticas

https://www.clarin.com/zonales/tigre/refugio-nocturno-alojara-personas-situacion_0_ByndaPeWm.html?srsId=AfmBOopYHgzLrog8lDYWGKXNII7lY0XOs8kcydAk_0DFSWpMPAynXG16

<https://w.edicioncalificada.com.ar/23/06/2014/el-refugio-tigre-crece-un-techo-en-noches-de-fro/>

“El Refugio” de Tigre - Imagen Ingreso calle Enciso.

