

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, marzo, 2025, Volumen VI

Personas en Situación de Calle: un estudio de caso en instituciones de apoyo en la ciudad de Puebla, México

Homeless People: a case study in support institutions in the
city of Puebla, Mexico

Mayra Elvira Ita Juárez

<https://orcid.org/0009-0008-0482-0723>
mayra.ita@puebla.tecnm.mx
Universidad Popular Autónoma del Estado
de Puebla
Puebla – México

José Pablo Nuño de la Parra

pablo.nuno@upaep.mx
<https://orcid.org/0000-0002-3164-1308>
Universidad Popular Autónoma del
Estado de Puebla
Puebla – México

Abel García Villagrán

abel.garcia@puebla.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0002-5520-900X>
Instituto Tecnológico de Puebla
Puebla – México

Héctor Meneses Galván

hector.meneses@upaep.mx
<https://orcid.org/0009-0001-2581-2473>
Universidad Popular Autónoma del Estado
de Puebla
Puebla – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3827>

Artículo recibido: 11 de abril de 2025.

Aceptado para publicación: 25 de abril de
2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3827>

Personas en Situación de Calle: un estudio de caso en instituciones de apoyo en la ciudad de Puebla, México

Homeless People: a case study in support institutions in the city of Puebla, Mexico

Mayra Elvira Ita Juárez

mayra.ita@puebla.tecnm.mx

<https://orcid.org/0009-0008-0482-0723>

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Puebla – México

Abel García Villagrán

abel.garcia@puebla.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-5520-900X>

Instituto Tecnológico de Puebla
Puebla – México

Héctor Meneses Galván

hector.meneses@upaep.mx

<https://orcid.org/0009-0001-2581-2473>

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Puebla – México

José Pablo Nuño de la Parra

pablo.nuno@upaep.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3164-1308>

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Puebla – México

Artículo recibido: 11 de abril de 2025. Aceptado para publicación: 25 de abril de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen


Las personas que viven en situación de calle son aquellas que subsisten en los espacios públicos de manera temporal o permanente. La mayoría de ellas desempeñan sus actividades de vida y cubren sus necesidades de manera precaria con recursos que obtienen de distintas actividades. Este fenómeno social está presente en la ciudad de Puebla, México, en donde podemos encontrar ciudadanos habitando en las calles todos los días. El objetivo de la investigación es analizar el beneficio que existe para estos ciudadanos, al ser intervenidos por algunas instituciones de asistencia social tanto públicas como privadas. El alcance de la investigación se concentra en las personas encargadas de administrar estas instituciones de ayuda a personas en situación de calle. Fueron tres instituciones de asistencia pública que investigaron. Se utilizó el método de las entrevistas a profundidad y la observación directa durante los meses de octubre y noviembre del 2024. Es necesario abordar el problema de ayuda a las personas en situación de calle desde un punto de vista integral. No solo pensar que estas personas tienen una carencia de bienes materiales, sino también tenemos que reflexionar y tomar en cuenta los procesos de exclusión y desvinculación social a los que se enfrentan como es el conseguir comida, ropa y aseo todos los días. Se tienen muchos retos para futuras investigaciones, en las que se pueda profundizar los beneficios que obtienen las personas en situación de calle cuando son apoyadas por estas instituciones y cuántos de estos ciudadanos después de la ayuda se reincorporan a la sociedad nuevamente.

Palabras clave: personas en situación de calle, asistencia, exclusión, inclusión

Abstract

Homeless people are those who subsist in public spaces, either temporarily or permanently. Most of them carry out their daily activities and meet their needs precariously with resources obtained from various activities. This social phenomenon is present in Puebla, Mexico, where we can find citizens living on the streets every day. The main objective of the research is to analyze the benefits these citizens receive from receiving assistance from public and private social assistance institutions. The scope of the study focuses on the individuals in charge of managing these institutions that assist homeless people. Three public assistance institutions were investigated. In-depth interviews and direct observation were used during October and November 2024. The problem of assisting homeless people must be addressed from a comprehensive perspective. We must not only consider that these people lack material goods, but also reflect on and consider the processes of exclusion and social disengagement they face, such as finding food, clothing, and hygiene every day. There are many challenges for future research, which could explore the benefits homeless people receive when they receive support from these institutions and how many of these citizens reintegrate into society after receiving assistance.

Keywords: homeless people, assistance, exclusion, inclusion

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Ita Juárez, M. E., García Villagrán, A., Meneses Galván, H., & Nuño de la Parra, J. P. (2025). Personas en Situación de Calle: un estudio de caso en instituciones de apoyo en la ciudad de Puebla, México. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (2), 2238 – 2251. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3827>

INTRODUCCIÓN

Una persona en situación de calle es un individuo que se encuentra en una situación de exclusión social, con carencia de un hogar y con una ruptura en los vínculos con su círculo de personas más significativas como lo son familia y amigos. Es un problema de las ciudades actuales y esta condición se convierte en un problema social, económico y de salud de las personas que lo están padeciendo. Una persona en esta condición se expone la mayoría del tiempo al calor, frío, lluvia y, además debe cargar sus pertenencias para sobrevivir. Agregando a este problema la falta de aseo, de un lugar para dormir y mucho menos de un lugar para comer de manera frecuente y de manera saludable. El gobierno de cada ciudad con este tipo de problemas debería impulsar políticas socioeconómicas para atender a estos ciudadanos, pero no siempre es capaz de realizarlo y es ahí donde entran las organizaciones no gubernamentales que están atendiendo, escuchando, apoyando, curando y dando alimentos todos los días a estas personas que tanto lo necesitan. A pesar de que las instituciones brindan apoyo a estas personas, no todas están dispuestas a acudir a recibir dicha ayuda o a rehabilitarse por completo. La presencia de personas en situación de calle es una muestra de cómo las desigualdades inciden de manera directa en determinados grupos sociales. Llegar a la calle no es algo que sucede por el azar, es una evidencia de una sociedad desigual e injusta que nos muestra una realidad social que se debe atender. El principal problema que encontramos en esta investigación es que muchos de los programas que existen en México en la actualidad para atender a estas personas, solo se centran en crear o aumentar el ingreso de las personas o dándoles de comer pensando que de esta manera podrán obtener algún tipo de bienestar, pero se deja de lado los problemas de salud y psicológicos de estas personas, además, de que no siempre su completa el ciclo de reincorporarlos a la sociedad cuando finaliza el apoyo. El objetivo de esta investigación es analizar cómo beneficia la intervención de algunas instituciones de asistencia en la ciudad de Puebla a las personas en situación de calle. Como objetivo particular, se quiere conocer el punto de vista del personal que labora en estas instituciones, para conocer la realidad a la que se enfrentan todos los días. El alcance de la investigación se centró en las instituciones de ayuda a personas en situación de calle en la ciudad de Puebla y las limitaciones que se presentaron radicaron principalmente en la disposición de las personas entrevistadas y las facilidades para acceder a las instalaciones de estas instituciones de asistencia.

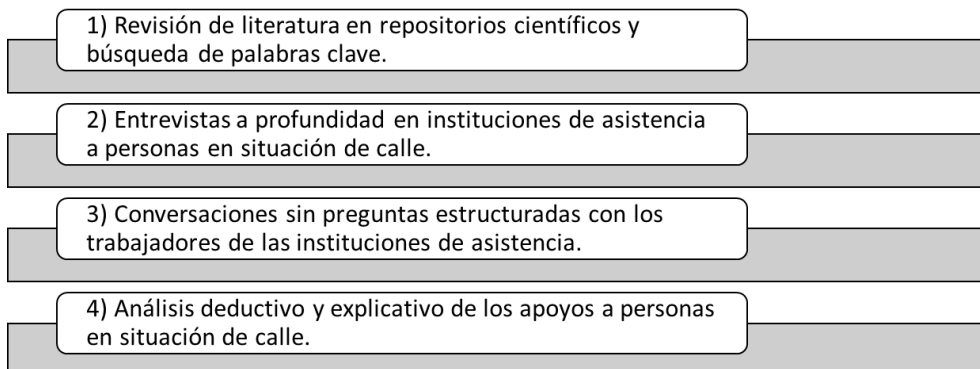
METODOLOGÍA

El desarrollo del análisis se hizo a través de distintas fuentes documentales. Se incluyeron reportes de investigación y literatura científica relacionada. La técnica utilizada para obtener los datos de las instituciones de asistencia social fue la de entrevistas en profundidad. Este método consistió en entrevistar a un empleado de cada institución con un puesto de mando medio y que ejecutan toma de decisiones de en instituciones de asistencia pública y privada de la ciudad de Puebla, México y de esta manera conocer la forma en las que ellos apoyan y los resultados que se obtienen.

Estas entrevistas en profundidad fueron encuentros cara a cara con el investigador y los informantes. Las preguntas fueron elaboradas en base a una investigación similar hecha por los autores Domandzič., Virginia, Cabré & García en el año 2016 en la ciudad de Barcelona, España y se validaron con cada participante de la investigación. Cada entrevista duró aproximadamente hora y media con una sesión por objetivo. También se tuvieron conversaciones sin preguntas estructuradas.

Figura 1

Metodología para el análisis de la información



Fuente: elaboración propia.

La información y datos de las entrevistas en los centros de atención fueron recolectados durante los meses de octubre y noviembre de 2024. Posteriormente se realizó el análisis deductivo y explicativo con el fin de detectar como las personas que se encuentran en situación de calle son beneficiadas o no con la intervención de estas instituciones. Una de las consideraciones que se hicieron para la aplicación de las entrevistas, fue contar con una guía impresa de las preguntas, las cuales se ordenaron de acuerdo con el objetivo de la investigación. Además, se les explicó a los participantes los propósitos de la entrevista y se grabaron para un mejor análisis con el apoyo de un celular. No se distinguieron entre hombres, mujeres, por lo que los resultados se refieren a este pequeño sector de personas sin hogar en la ciudad de Puebla, México

DESARROLLO

Personas en situación de calle

A lo largo de la historia de la humanidad ha habido varios sucesos en la evolución social y cultural. Algunos de estos acontecimientos son la realidad de graves afectaciones al género humano. Desde la antigüedad han existido actos de malos tratos cometidos por las personas que ostentaban el poder en contra de los que a su juicio no podían disfrutar de los derechos más elementales. En la actualidad, las personas que se consideran como desmerecedoras de la sociedad son perseguidas, discriminadas y excluidas por su condición económica o estatus social. Todas estas conductas son reprochables y violentas contra la dignidad humana (Iturbe, 2019).

En la ciudad de Puebla, México se realizó en el año 2013 una encuesta a “personas en situación de calle” por el Cabildo de la ciudad junto con el Centro de Investigación sobre Opinión Pública (CISO) de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). Esta encuesta ubicó a 616 personas en situación de calle, de las cuales 65.4% fueron hombres y 34.6% fueron mujeres, (CNDH, 2019). De acuerdo con Flores (2013), “No encuentro trabajo” es la respuesta más común a la pregunta de porque trabajan en la calle y menciona que el DIF municipal indica que el trabajo en la calle denota comodidad para el que lo practica, es por eso que 19.8 % de las personas prefieren vivir bajo esta situación porque no tienen un patrón al que rendirle cuentas. El 21.1% de estas personas tienen trabajos informales y están conscientes de la desventaja que esto conlleva, como la falta de Seguridad Social y de ingreso fijo. Alrededor del 12.5% de estas personas llevan más de 15 años trabajando en la calle, sin embargo, el 21.8% de los encuestados llevan entre 1 a 2 años laborando de esta manera.

Habitar la calle no solo consiste en la parte psicológica de estar en una situación sin hogar, sino directamente con el sentido de identidad y de ser. Además de esto el estar en la calle conlleva la pérdida

de referencias personales de espacios temporales y todo esto poco a poco va destruyendo a las personas (Martínez, 2019). Existen muchas definiciones de personas sin hogar, pero la mayoría oscila entre la perspectiva más estricta que consideran a estas personas por la carencia de domicilio. Pero, también hay otras que nos hablan de no solo la falta de hogar, sino también aquellas situaciones en las que las personas viven en alojamientos que no reúnen las condiciones adecuadas para el desarrollo humano y social, que por supuesto desembocará en la falta literal de un hogar donde vivir (Cabrera & Rubio, 2008).

Las personas que se encuentran en situación de calle desarrolla la cotidianidad de sus actividades en el espacio público. Esta apropiación del espacio urbano genera en los ciudadanos una sensación de rechazo e incomodidad por la presencia de personas extrañas en este espacio público (Domandzič, Vacas & Gispert, 2021). Existen diversas causas que orillan a las personas a habitar en la calle, algunas de las más recurrentes son: la violencia extrema, abandono, violencia intrafamiliar, abuso sexual, desplazamientos y las migraciones de la población del campo a la ciudad. Pero también están las razones que pueden ser más subjetivas como lo son: búsqueda de espacio de libertad real, por consumo de sustancias prohibidas como el alcohol o las drogas y en algunas ocasiones por duelos no resueltos (López et. al, 2018). La calle nunca se espera que sea un lugar en donde se puede generar una identidad, sino es un lugar de tránsito usado por miles de personas, pero para los que viven en ella se convierte en un espacio de socialización en donde se negocian significados constantemente (Saucedo & Taracena, 2011).

Aquellas personas que se encuentran en esta situación precaria como lo es el no tener un hogar en el cual puedan estar y sobre todo quedarse sin apoyo de su familia, hace que estos individuos dependan de los programas sociales, los cuales varias instituciones públicas, privadas o particulares ofrecen para tratar de ayudarles. Esta segregación de estos grupos de personas si no son atendidas, ponen en peligro su salud y bienestar emocional, además de que se tiene una lucha por la vulneración de sus derechos (Ferrada, Montoya & Osorio, 2019). En México, de acuerdo con la investigación de Bayón (2015), se elaboró la encuesta "Lo que dicen los pobres" y se encontró que seis de cada diez entrevistados considera que en el país hay mexicanos de primera y de segunda. También se menciona que nueve de cada diez entrevistados afirmaron que en México se discrimina a los pobres por algunos motivos como lo son: falta de dinero, forma de vestir y educación. Y, más de la mitad de las personas entrevistadas decían que el que nace pobre, muere pobre y que existen escasas expectativas de un mejoramiento futuro.

La calle es un escenario de múltiples violencias, lleno de potenciales amenazas y momentos hostiles, además impone una lógica de comportamiento violento para las personas que están en esta situación. Por lo tanto, mientras que no existan políticas institucionales y organizaciones que permitan a estos habitantes de la calle tener comida, vivienda digna, trabajo y salud, estas situaciones se seguirán produciendo y reproduciendo (Tortosa, 2017). Uno de los problemas más recurrentes que viven estas personas es el mal estado de salud que es evidente a simple vista. Esto, se debe en gran parte al uso de diversas sustancias y al consumo de inhalantes. Además, el no poder dormir profundamente ocho horas continuas y de no mantener ciclos constantes de sueño que les ocasiona altos niveles de estrés y depresión. Sobrevivir a la calle te demanda consumir un alto grado de energía para mantener y reparar tu cuerpo (Ruiz, 2021).

Áreas de intervención con personas en situación de calle

El estar en situación de calle es un proceso, lo que implica que puede afectar a muchas personas en diferentes momentos de sus vidas. La atención para estas personas debe estar constituida por un conjunto de recursos que vaya más allá de la asistencia por la necesidad, para poder estabilizar a las personas, mejorar su situación de vida y procurar su integración a la sociedad (Cabrera & Rubio, 2008). Cuando una persona que vive en la calle recibe ayuda a través de un pan o una comida, lo agradece,

pero también, tiene ganas de ser escuchado, comprendido y abrazado. Por lo que es fundamental que las ciencias sociales como la psicología comprenda que su quehacer puede ayudar a cambiar la vida de estas personas marginadas y de esta manera construir un proceso de acompañamiento en donde estos ciudadanos puedan tener una calidad de vida digna (López et. al, 2018).

Este problema social constituye una de las formas en que se expresan los procesos de vulnerabilización y expulsión en el contexto de las grandes ciudades, debido a las complejas relaciones entre diferencias económicas, desigualdades jurídicas y desafiliaciones sociales. Este problema no se reduce únicamente para quienes usan el espacio público como lugar para dormir, sino a todo el conjunto de personas que usan las distintas redes de alojamientos nocturnos ya que no son una respuesta definitiva a la situación habitacional de las personas (Di Iorio, 2019). El hecho de permanecer periodos prolongados en la calle involucra para estas personas un intercambio frecuente que les permita asegurar la disponibilidad de alimentos y recursos, e implica algunos actos de cortesía con sus semejantes, como el de compartir esa comida y agua con él que más lo necesite. También, desarrollan la capacidad de “estar en todo”, que es la capacidad de percibir cualquier movimiento de la zona, es decir, quienes están, quién puede generar problemas y quiénes los están vigilando (Saucedo & Taracena, 2011). Los lugares donde estas personas se concentran tienen algunas características comunes como: zonas comerciales cerca de estaciones de transporte público, lugares donde hay flujo constante de personas o cerca de locales comerciales informales en donde pueden encontrar un mercado de drogas baratas. También se pueden ubicar en las inmediaciones de tiraderos de basura formales e informales de donde pueden obtener comida, ropa y cobijas que esta gente reusa (Ruiz, 2021).

Estas personas suelen ser consideradas como luchadores heroicos que se enfrentan todos los días a carencias y privaciones, son quienes deben ser ayudados o castigados, ignorados o estudiados, pero muy pocas veces tratados como ciudadanos iguales y con derechos (Bayón, 2015). Estas personas sufren de mucha violencia psicológica que les causa daños emocionales ya que los degradan, amenazan y acosan constantemente. Además de que se encuentran obstaculizados para tener un empleo y se ven descartados por las políticas públicas que no se encuentran en la Ley (Tortosa, 2017).

Existen cuatro retos en la atención para las personas de situación de calle para el futuro y son: Primero, una necesidad de coordinación interadministrativa para que los diferentes sistemas de servicios se integren en una única política de acción de lucha contra este problema. Segundo, establecer políticas unificadas a mediano plazo entre municipios para crear un plan único de acción y actuar preventivamente. Tercero, coordinación entre los municipios para evitar la acumulación de recursos de manera ineficaz y ordenarlos para evitar que haya duplicidades. Cuarto, profundizar en los elementos clave de las intervenciones profesionales para ver los casos de éxito en las distintas fases del proceso (Domandzič, et. al, 2016).

De acuerdo con la Biblia, las expresiones de “ayuda a tu prójimo”, “amalo como a ti mismo”, “los pobres”, son ejemplos de la forma en que Dios y Cristo en el Antiguo y Nuevo Testamento nos enseñan a proteger a los oprimidos y marginados para salir a buscarlos. Así la fe, no deja de ser un acto dentro del ser humano si las personas que se encuentran en situación de calle se dan cuenta de su fe en Dios, esto rinde fruto y crea una cadena de acciones positivas que apoyan a la rehabilitación psicológica, física y espiritual de estas personas (Vázquez, 2020). Porque, una persona en situación de calle está expuesta a la contaminación, al frío, al calor y a la lluvia con la incomodidad de tener que cargar todo el tiempo sus pertenencias. Además, de no tener la posibilidad de acceder al agua potable, donde vivir, donde comer de manera saludable y la carencia de poder dormir de forma tranquila y con agresiones constantes por el simple hecho de estar en donde no debe estar (Ruiz, 2022).

Instituciones de Asistencia pública y privada

Cada vez que un problema social cobra relevancia y se convierte en una amenaza contra las políticas y la agenda del país, surgen diversas organizaciones no gubernamentales y gubernamentales en pro de las víctimas, las cuales en la mayoría de los casos aparecen como oportunistas, pero hay otras organizaciones que si toman muy en serio su papel y apoyan directamente a los que más lo necesitan (Pérez, 2004).

Desde hace varios años, muchos programas contra la pobreza han tenido gran relevancia. Estos programas generalmente establecen requerimientos para la permanencia de los beneficiados. La mayoría de las veces se vinculan a programas de educación y salud. También existen criterios para graduar a las personas de los programas, los cuales ayudan a definir cuando una familia o persona deja de ser beneficiaria del programa al haber alcanzado el objetivo que muchas veces tiene que ver con la estabilidad en el ingreso económico (Rojas, 2010). Atender a las poblaciones en situación de calle, forma parte de las acciones que realizan las organizaciones de la sociedad civil y los gobiernos en las grandes ciudades de todo el mundo. Los modos en que se realizan en la actualidad revelan muchas limitaciones, sobre todo en la forma en que se manejan los costos y el financiamiento de los programas (Di Iorio, 2019).

En general el sistema y los componentes de los sistemas de atención a los habitantes de la calle parecen bien pensados e intencionados para mejorar la calidad de vida de estas personas, pero siempre surgen algunas preguntas como la siguiente: ¿por qué una gran cantidad de habitantes de la calle no se adhieren a las instituciones o los programas de apoyo?, lo que les ayudaría a tener una continuidad en los procesos y se completaría el ciclo de incorporarlos a la vida laboral y social nuevamente (López et. al, 2018). Muchos de los programas gubernamentales son volátiles y en la mayoría de las veces se sujetan a criterios administrativos y del gobernante en turno. Pero, es la sociedad civil la que en muchos de los casos históricamente se organiza y puede enfrentar de una mejor manera esta problemática, por lo que cuenta con experiencia y el compromiso de la población (Ruiz, 2022).

La intervención a personas sin hogar debería de dar respuesta a tres grandes áreas para poder atacar el problema:

- Las acciones preventivas
- La satisfacción de las necesidades básicas
- La recuperación e inserción social.

Para lo cual, se tienen que tomar en cuenta todos los recursos y servicios de cada área, ya que todas están interrelacionadas y no se pueden pensar como un conjunto aislado. Los recursos básicos como hospedaje, manutención diaria y aseo deben ser acompañados de atención a la salud física y psíquica, recuperación de habilidades personales y el acceso a las prestaciones sociales (Cabrera & Rubio, 2008).

En los estudios de antropología urbana, los censos y las estrategias asistenciales, se hacen distintas delimitaciones de las personas que habitan la calle: niños, mujeres, jóvenes y adultos mayores. Cada uno de estos grupos a pesar de habitar en el mismo espacio, tienen diferentes formas de convivir, de agruparse y de acudir a los apoyos públicos (Martínez, 2019). En un estudio realizado por Boy (2011), en la ciudad de Buenos Aires, Argentina y en el Distrito Federal, México, menciona que en ambas ciudades las políticas gubernamentales para atender a las personas en situación de calle están encaminadas a lograr la reinserción social a través de talleres de capacitación laboral para que puedan ingresar a la sociedad por medio del mercado laboral. Pero de esta forma, pareciera que no se cuestiona al mercado del empleo que se convierte en el asignador de recursos y la responsabilidad del desempleo es de las personas, aunque muchas veces sabemos que es por falta de políticas públicas de generación de fuentes de trabajo.

Para poder abordar de una mejor manera el problema y hacerlo desde un punto de vista integral, no solo se tienen que pensar que estas personas en situación de calle tienen una carencia de bienes materiales, sino también tenemos que reflexionar y tomar en cuenta los procesos de exclusión y desvinculación social a los que se enfrentan. Independientemente de cada persona, todos los días las personas sin hogar deben enfocarse en conseguir comida, ropa y aseo. Además, de las situaciones de la sensación de soledad, depresión y miedo (Valerio, Herrera & Rodríguez, 2020). Por lo que las instituciones de asistencia a estos grupos vulnerables, tienen que estar al pendiente y buscar la manera de satisfacer estas necesidades.

Fueron estas tres instituciones de asistencia pública que se investigaron, debido a que son las más conocidas en la ciudad y de mejor prestigio, además de que quisieron cooperar para la realización del presente trabajo y son:

Comedor Palafox

En abril de 2017, la Arquidiócesis de Puebla, a cargo de Don Víctor Sánchez Espinosa, decidió atender a las personas indigentes del Centro Histórico y abrió dos comedores. A la fecha, son seis, que están abiertos de 13 a 15 horas. Se mantiene a través de los bienhechores, donantes y voluntarios de los grupos y movimientos religiosos que forman parte del Consejo Diocesano para el Apostolado de los Laicos. Los insumos para la elaboración de los alimentos son proporcionados de manera gratuita por el Banco de Alimentos del estado de Puebla.

Cuenta con seis comedores estratégicamente ubicados en: la Casa de la Familia en la 9 Oriente; en la Parroquia del Santo Ángel Custodio de Analco; en la Iglesia de la Santa Luz en el Barrio El Alto; en Nuestra Señora Desamparados en la zona de la CAPU; en Nuestra Señora del Rosario en La Margarita y en San Francisco de Asís en Santo Tomás Chietla, Junta Auxiliar del Municipio de Puebla. En estos seis puntos se han entregado más de 250 mil comidas en estos cuatro últimos años a personas de escasos recursos.

Cristo Vive de México, A.C.

Es una asociación civil a nivel nacional que se enfoca en la rehabilitación de personas en situación de calle o con problemas de adicción, alcoholismo y conducta. En este lugar se les brinda asistencia social y espiritual, alimentación y hospedaje. Con la consigna de que la solución para poder cambiar vidas se encuentra en Jesucristo. Tiene un programa llamado: "Transformando vidas" de internamiento es gratuito y voluntario; consta inicialmente de tres meses y se centra en la raíz del problema. Al final de este periodo, se espera que los internos recuperen los valores morales y espirituales, como el amor, respeto a los padres, la esposa y a los hijos, así como también el respeto autoridades, el amor a la patria y sobre todo el amor a Dios; logrando reintegrarlos a su familia y a la sociedad.

El fundamento de la casa Cristo Vive es la palabra de Dios, la cual tiene el poder para renovar la mente y el corazón. Actualmente cuentan con 74 ministerios establecidos por 25 estados de la República Mexicana; una casa de rescate en Brasil, una en Nicaragua, dos en Estados Unidos, una en Colombia, una en Francia y una en Guatemala. Un total de 81 ministerios Cristo Vive. Solo en la casa de Rescate Cristo Vive Saltillo, se han ayudado a más de 80,000 personas a lo largo de 25 años.

Vida Digna

Vida Digna es un albergue temporal donde se otorgan servicios asistenciales integrales de dormitorio, comida, aseo personal, atención médica a personas adultas mayores en situación de calle. Depende del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) y del Gobierno del Estado de Puebla. En su último informe reportan que brindaron 10 mil 864 servicios integrales de dormitorio, atención médica, alimentación e higiene. Está disponible para casos en los que una persona adulta mayor en

estado de vulnerabilidad requiera de albergue temporal. Se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Puebla y las personas pueden ingresar por las noches de las 19:00 a las 21:00 hrs para poder cenar y dormir. La hora de salida es al día siguiente a las 7:00 am.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los criterios de inclusión de instituciones de Asistencia a personas en situación de calle en la ciudad de Puebla, se tomaron en cuenta las siguientes instituciones:

- Comedor Palafox
- Cristo Vive de México, A.C.
- Vida Digna

Todas estas instituciones pertenecen a la ciudad de Puebla y tienen amplia experiencia en la atención necesaria para personas en situación de calle. De acuerdo con Domandžič (2013), algunos de los criterios de inclusión y exclusión de las personas sin hogar y las instituciones de asistencia pública que los atienden fueron los siguientes:

Tabla 1

Criterios de inclusión de las Instituciones de Asistencia Social

	Instituciones de Asistencia Social
Criterios de inclusión	Instituciones con experiencia de más de 5 años.
	Que intervengan en procesos de inclusión social.
	Que quieran participar en las entrevistas.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2

Criterios de exclusión de las Instituciones de Asistencia Social

	Instituciones de Asistencia Social
Criterios de exclusión	Instituciones con experiencia de menos de 5 años.
	Que no intervengan en procesos de inclusión social.
	Que no quieran participar en las entrevistas.

Fuente: elaboración propia.

El plan de análisis se elaboró mediante la reflexión de cada relato de los participantes en las entrevistas semi estructuradas, obteniendo de esta manera la información acorde al relato de cada participante.

Resultados de la entrevista a Comedor Palafox

La persona entrevistada fue una trabajadora encargada de la preparación de los alimentos y de las compras. Ella se ubica en el comedor de la calle 9 oriente 3 en el centro histórico de la ciudad de Puebla. Comenta que este centro lleva abierto más de 7 años. Diariamente reciben a hombres y mujeres en situación de calle, adultos de la tercera edad, discapacitados, migrantes y familias con niños pequeños que no tienen la posibilidad de alimentarlos correctamente. El horario de atención es de 13:00- 15:00 horas en donde les brindan a todos los comensales una sopa, un plato fuerte, frijoles y postre.

Las personas en situación de calle que atienden, presentan en la mayoría de los casos abandono, falta de trabajo y que principalmente no cuentan con un lugar donde resguardarse. Para poder brindarles el servicio diariamente les piden como requisitos: demostrar la edad adulta, no llegar alcoholizados, drogados y que no falten el respeto a las personas que ahí se encuentran. También al ingresar por primera vez, les hacen una pequeña entrevista de ingreso para valorar su situación y poder aceptarlos dentro del programa. El costo de los alimentos es de \$10.00 pesos y si mencionan que no llevan el dinero completo, con lo poquito que lleven les proporcionan el servicio.

Resultados de la entrevista a Cristo Vive de México A.C.

La persona entrevistada tiene 23 años, es la responsable de la sección de mujeres de Cristo Vive de México A.C. Cuenta con 4 años de experiencia en ese puesto, llegó ahí porque internó a su hermano y provenía de una familia con padres alcohólicos y gracias al proceso son una familia totalmente diferente y comparte que es un ministerio cristiano con más de 25 años de fundado. Su enfoque principal es servir a las personas de la calle que tienen problemas de alcoholismo y drogadicción. Inició operaciones en Saltillo, Coahuila con el Pastor Carlos Pacheco y actualmente cuentan con 80 casas en la República Mexicana. En Puebla se encuentra ubicado en San Lorenzo Almecatla al norte de la ciudad de Puebla y atiende aproximadamente a 250 internos en su mayoría hombres. El programa que brinda es totalmente voluntario, no se les cobra nada por los servicios a las personas durante el internamiento. Cuando llegan por primera vez, deben ir acompañadas por un familiar directo, que apoyará al interno con las necesidades que pudiera tener durante su estancia. Si no tuviera un familiar directo puede ser un amigo o una tía que se haga cargo de sus necesidades. Al momento de llegar por primera vez se les hace una entrevista para ver si son aptos para entrar al programa. Al momento de iniciar el proceso y quitarles las sustancias como las drogas o alcohol, las personas van a pasar por un proceso de depresión en el que van a necesitar el apoyo de ese familiar responsable.

Si la persona tiene el deseo de cambiar, el programa inicia con un internamiento de 3 meses y ahí, se les proporcionan alimentos, regaderas y un lugar donde dormir durante todo el proceso. No se considera que sea un anexo, son una clínica. En este lugar van a encontrar el amor de una familia, como si fuera su hogar y encontrar el amor que muchos de ellos no tuvieron. Todo el proceso está basado en el amor y poder de Dios para cambiar la vida de las personas en situación de calle y sobre todo que estén dispuestos a cambiar la vida que han llevado hasta ese momento y que suceda un milagro en su vida. Ninguna de los 80 trabajadores que laboran ahí cobran un salario, todos están ahí en un ministerio de servicio a la comunidad.

Un día normal en el centro inicia con un momento de oración, aseo de los internos, un devocional matutino en el que el pastor comparte, después desayunan y se les dan clases de estudios bíblicos durante la mañana. Las actividades que más les impactan a los internos son los servicios de adoración y la proyección de películas con temas cristianos.

Cuentan con varios casos de éxito gracias al testimonio de las personas que han logrado completar el internamiento. A todos los ex internos se les da seguimiento y se les recomienda asistir a la Iglesia, cosa que la mayoría realiza. La palabra y el amor de Jesús es lo único que hace cambiar a las personas en situación de calle. A diferencia de otras instituciones, aquí si hay resultados tangibles en las personas por el amor y poder de Dios. El proceso de internamiento siempre es un proceso de mejora continua y van aprendiendo de los casos de éxito de los internos, además de que dan un servicio de excelencia porque no están sirviendo a las personas, sino que están sirviendo a Dios.

Resultados de la entrevista a Vida Digna

Al acudir a las instalaciones del albergue temporal Vida Digna, que se encuentra en la 9 oriente 14 en el centro de la ciudad de Puebla, supimos que esta organización está dirigida por del Sistema para el

Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla. El personal de Vigilancia informó que no era posible platicar o entrevistar a la encargada del albergue, porque no estaba permitido al acceso a persona ajenas a la organización. Nos indicaron que acudiéramos a las oficinas del Sistema para el Desarrollo Integral de la familia para pedir una carta de autorización de parte del Director General, pero, no quisieron realizar la carta ni autorizar la entrada después de varios intentos. Así que, la única información con la que se contó fue de tipo de investigación observacional, basada en la observación directa de un fenómeno sin intervenir en ellos, para describir las variables del grupo de personas que acuden a este albergue diariamente. Podemos concluir que todos los días después de las 19:00 horas admiten a personas para que se puedan resguardar durante la noche. El primer requisito que pide el guardia de seguridad que es el primer filtro es una identificación, con lo que muchas de las personas que se encuentran en situación de calle quedan descartadas por falta de este requisito. Las personas en situación de calle que logran ingresar tienen derecho a una cena y un dormitorio donde pueden descansar durante la noche, pero tiene que abandonar las instalaciones a las 7:00 am del día siguiente. Al platicar con varios de los usuarios de este servicio comentaron que el trato no es muy cortés y no hay ningún otro tipo de apoyo extra ni acompañamiento, solo sirve para cenar y pasar la noche. Por lo que no lo recomendaban como un lugar agradable para poder abandonar o mejorar su situación de personas en situación de calle.

Trabajo a futuro

Después de analizar la información obtenida de la investigación, es necesario realizar trabajos futuros sobre otras regiones de la República Mexicana en donde existen instituciones no gubernamentales de apoyo a las personas en situación de calle que cuentan con casos de éxito con los ciudadanos que atienden. Sería conveniente también, ampliar el tamaño de la muestra investigando no solamente la ciudad de Puebla, si no las instituciones de apoyo para todo el país.

CONCLUSIÓN

Hoy en día, la mayoría de los espacios que existen para atender a las personas sin hogar, se encuentran demasiado limitados al terreno de las políticas sociales y los problemas individuales (alcoholismo, enfermedades mentales, drogadicción) que frecuentemente tienen las personas sin hogar.

El objetivo principal de nuestra investigación consistía en saber cómo benefician la intervención de las instituciones de asistencia a las personas en situación de calle. Pero, podemos concluir que necesitamos comprenderlo de forma más amplia y estructural, para poder iniciar acciones que a la fecha parecen imposibles de llevar a cabo. Muchas de estas instituciones fomentan también la fe en Dios como parte de la recuperación de las personas en situación de calle, de esta manera atacan el aspecto físico, psicológico y el espiritual para tratar de tener una recuperación de una manera integral. Así, las personas que acuden a tomar sus alimentos y luego escuchar algún tema o reflexión les ayuda a encontrar esperanza y encuentran un lugar en donde sienten protección y amor que tanto necesitan. Las personas que acuden a estos centros de atención la mayoría de las veces van de manera voluntaria, buscando casi siempre iniciar un proceso de resignificación del yo. Pero, lo que muchas veces sucede es que, en estos comedores o centros les hacen énfasis en la situación que tienen y se vuelven a sentir excluidos y no como unas personas que están iniciando un proceso de transformación. En la actualidad, en la ciudad, hay pocas líneas de investigación sobre las problemáticas y características de las personas en situación de calle.

El objetivo particular era conocer el punto de vista de las personas que participan en estas instituciones para conocer su realidad y podemos concluir que, existe el gran reto en las instituciones de asistencia pública de contar con un presupuesto para la compra de alimentos y todos los insumos necesarios para poder dar continuidad a sus programas de ayuda. También hay que tomar en cuenta la importancia de que las personas en situación de calle quieran participar de estos apoyos y que el

gobierno municipal, estatal y federal genere políticas públicas que favorezcan la ayuda y beneficien a las personas e instituciones que participan.

Hay mucho que mejorar, mucho por hacer, pocas personas y empresas dispuestas a apoyar. Existen muchas mujeres, hombres y niños, que viven situaciones problemáticas complejas todos los días, llenas de miseria y dolor. Es un desafío para todos aquellos que queremos tener una función social y poder trabajar para mejorar su realidad. Vivir en situación de calle debería ser una situación reversible, circunstancial y situacional. Por lo mismo, debemos tener la capacidad de brindar un abordaje integral, que ofrezca la posibilidad de una transformación en la vida económica, física y espiritual de las personas que se encuentran atravesando esta realidad.

REFERENCIAS

Bayón, M. C. (2015). La construcción del otro y el discurso de la pobreza Narrativas y experiencias desde la periferia de la ciudad de México. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 60(223), 357-376. [https://doi.org/10.1016/S0185-1918\(15\)72141-0](https://doi.org/10.1016/S0185-1918(15)72141-0)

Boy, M. (2011). Políticas sociales para personas que viven en la calle: Un análisis comparativo entre el caso de la Ciudad de Buenos Aires y del Distrito Federal. *Quid 16: Revista del Área de Estudios Urbanos*, (1), 58-73.

Cabrera, P. J., & Rubio, M. J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del Ministerio de Trabajo e inmigración*, 75(1), 51-74.

CNDH (2019). Diagnóstico sobre las condiciones de Vida, el ejercicio de los derechos humanos y las políticas públicas disponibles para mujeres que constituyen la población callejera. 11 abril 2020, de Comisión Nacional de Derechos Humanos. Sitio web: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-11/Diagnostico-DH-Mujeres-Poblacion-Callejera.pdf>

Di Iorio, J. (2019). Vivir en situación de calle en contextos urbanos: subjetividades en resistencia.

Domandžič, M. V. M. (2013). Los procesos de exclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona. *Trabajo social global-Global Social Work: Revista de investigaciones en intervención social*, 3(5), 3-27.

Domandžič, M. V. M., Vacas, C. C., & Gispert, A. G. (2021). Los asentamientos en la ciudad de Barcelona: dificultades y retos de la atención social en el espacio público. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria= Revista de servicios sociales*, (75), 23-42. ISSN 114-7147.

Domandžič, M., Virginia, M., Cabré Vacas, C., & García Gispert, A. (2016). La atención a las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona. Una mirada histórica y de futuro. *Barcelona Societat. Revista de investigación y análisis social*, 20, 1-17.

Ferrada Coloma, N., Montoya Acevedo, D., & Osorio Acuña, B. (2019). Experiencia de vida de mujeres en situación de calle desde una perspectiva de género en la comuna de Concepción y alrededores.

Flores Jácome, Lizeth (2013). Ganan hasta \$9,500 quienes trabajan en la calle: DIF Puebla. 11 abril 2020, de Poblannerías.com Sitio web: <https://www.poblannerias.com/2013/03/ganan-hasta-9500-quienes-trabajan-en-la-calle-dif-puebla/>.

Iturbe González, A. (2019). Adultos mayores en situación de calle en el municipio de Toluca. La dignidad vulnerada.

López, N. G., Agudelo, C. M. J., Alejandro, D., & Osorio, P. (2018). Habitantes de calle: una mirada a los invisibles. *Poiésis*, (35), 179-187. DOI: <https://doi.org/10.21501/16920945.2972>.

Mallimaci, F., & Giménez Béliveau, V. (2006). Historia de vida y métodos biográficos. *Estrategias de investigación cualitativa*, 1, 23-60.

Martínez Arellano, I. (2019). El mundo de la trashumancia: los habitantes de las calles en la Ciudad de México. *Cuicuilco. Revista de ciencias antropológicas*, 26(75), 93-115.

Pérez, I. (2004). Los niños en situación de calle y las organizaciones no gubernamentales que los atienden en la ciudad de México, México (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE).

Rojas, M. (2010). Mejorando los programas de combate a la pobreza en México: del ingreso al bienestar. *Perfiles latinoamericanos*, 18(35), 35-59.

Ruiz, A. (2022). Consultorio abierto. Una puerta de acceso a la salud para las personas en situación de calle en la Ciudad de México. México: Secretaría de Investigación y Desarrollo a través de la Red SDSN México, UNAM.

Ruiz Coronel, A. (2021). En la calle no hay cuarentena. Lecciones de la pandemia que visibilizó a las personas en situación de calle. Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, UNAM.

Saucedo, I. A., & Taracena, B. E. (2011). Habitar la calle: pasos hacia una ciudadanía a partir de este espacio. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 9(1), 269-285.

Spradley, James. (1979). *La entrevista etnográfica*. Nueva York: Holt, Rinehart & Winston.


Taylor, S. J., & Bogdan, R. (2008). *La entrevista en profundidad. Métodos cuantitativos aplicados*, 2, 194-216.

Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*.

Tortosa, P. I. (2017). Violencias hacia las mujeres en situación de calle. In IX Congreso Internacional de investigación y práctica profesional en Psicología XXIV Jornadas de investigación XIII Encuentro de investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.

Valerio-Ureña, G., Herrera-Murillo, D., & Rodríguez-Martínez, M. D. C. (2020). Asociación entre el nivel de soledad percibido y el uso de Internet en las personas sin hogar. *Saúde e Sociedade*, 29(2), e181116. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902020181116>.

Vázquez, J. A. B. (2020). La creencia guadalupana como base de ayuda social de la iglesia católica en México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 23(2), 850-870.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .