

ESTRATEGIAS DE REINSECCIÓN LABORAL PARA PERSONAS EN SITUACIONES DE MENDICIDAD EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, MEDIANTE EL ESTUDIO DE CASOS EXITOSOS

LABORAL REINTEGRATION STRATEGIES FOR PEOPLE IN BEGGING SITUATIONS IN THE GUAYAQUIL CITY, THROUGH THE STUDY OF SUCCESSFUL CASES

Doménica Mora ¹, Nathalie Quinteros ²

Palabras clave:
Reinserción
laboral, habitante
de calle,
estrategias,
responsabilidad
social corporativa

Resumen

Dentro de una sociedad donde se busca cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible, este estudio plantea estrategias de reinserción laboral para personas en situación de mendicidad habitantes en la ciudad de Guayaquil, mediante el estudio de casos exitosos. La investigación primaria reveló la complejidad de este trabajo, la colaboración de las empresas es fundamental para el éxito de las estrategias planteadas. Sin embargo, existe la aporofobia, término que hace referencia a el rechazo al pobre; que impide en muchas circunstancias que las empresas privadas den este paso hacia la reinserción. La metodología Design Thinking fue pieza clave para el estudio. Para la presente investigación fue necesaria la utilización de investigaciones, entrevistas y encuestas las cuales aportaron a la construcción más completa de las estrategias de reinserción. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios de parte de todos los actores involucrados. Por último, se identificaron los beneficios encontrados con la aplicación de este modelo.

Códigos JEL: I3, J, J6, J64, M55

Keywords:
Labor reinsertion,
street dweller,
strategies,
corporate social
responsibility

Abstract

Within a society where we seek to meet the objectives of sustainable development, we propose labor reintegration strategies for people in a situation of begging, inhabitants of the city of Guayaquil, through the study of successful cases. Primary research revealed the complexity of this work, the collaboration of companies is essential for the success of the proposed strategies. However, there is aporophobia, a term that refers to the rejection of the poor; that in many circumstances prevents private companies from taking this step towards reinsertion. The Design Thinking methodology was a key element for the study. For the present investigation it was necessary to use investigations, interviews and surveys which contributed to the most complete construction of the reintegration strategies. The results obtained were satisfactory on the part of all the actors involved. But real commitment is needed for the model to work. To conclude, we reflect the benefits found with the application of this model.

¹ Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL. Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Campus Gustavo Galindo Km 30.5 Vía Perimetral, P.O. Box 09-01-5863, Guayaquil, Ecuador
E-mail: docamora@espol.edu.ec

² Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL. Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Campus Gustavo Galindo Km 30.5 Vía Perimetral, P.O. Box 09-01-5863, Guayaquil, Ecuador
E-mail: naviquin@espol.edu.ec

INTRODUCCIÓN

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos en junio del 2018 el nacional de pobreza por ingresos se ubicó en un 24.5%; de esa cifra, 4.1% correspondió a la ciudad de Guayaquil. Dentro de este porcentaje existen personas que viven situaciones de calle y pobreza extrema, que duermen en medio de sacos, cartones, lonas o plásticos que encuentran en las calles. Estas son condiciones poco salubres en la que se viven personas que no tienen la oportunidad de conseguir un trabajo formal debido a su edad, grado de alfabetización, situación de vida, o conocimientos que poseen (INEC, 2018).

En Ecuador no existe actualmente una estadística exacta de cuántas personas viven bajo esta circunstancia, sin embargo, es conocido que esta cifra va en aumento (El universo, 2021). En primera instancia, debido a que las concentraciones de personas habitantes de la calle han incrementado a causa de la pandemia y a los porcentajes altos de migración que existen en el país. Y en segunda instancia se hace notar a simple vista cuando se va caminando por las calles del centro y sur de Guayaquil, lo que genera un impacto negativo en la percepción del turista que viene a visitar la ciudad, generando una apariencia poco cuidada y sucia.

Por ello, existen diferentes tipos de instituciones que quieren mejorar el nivel de vida de estas personas, no obstante, los resultados no han sido los esperados, referente a la manera ni cantidad de personas reinsertadas al mundo laboral. Es por lo que el presente trabajo busca encontrar estrategias basadas en buenas prácticas de responsabilidad social corporativa y experiencias previas para que las personas que pasan por una situación de vida en la calle puedan tener una actividad productiva donde se puedan sustentar para tener una vida digna.

Existen muchas razones por las que una persona pueda terminar en situaciones de calle y en pobreza extrema como problemas económicos, malas decisiones tomadas a lo largo de la vida, adicciones a sustancias narcóticas, necesidad de escapar de abuso o maltrato, violencia

intrafamiliar, contextos vulnerables, abandono de parte del núcleo familiar, entre otros factores (La nación, 2013). Por esto y debido a la falta de apoyo han terminado en situaciones insalubres, sin acceso a servicios básicos y sin un medio de sustento para mantenerse a ellos mismos o a sus familias. Por ello, los diferentes municipios u organizaciones sin fines de lucro se han puesto manos a la obra para ayudar a mejorar las condiciones de vida de estas personas, ya sea dándoles alojamiento temporal en los albergues, ayuda económica, acceso a comedores solidarios, o algún otro tipo de soporte.

Dentro de estos lugares de acogida existen dos alberges municipales en Guayaquil los cuales son el asilo de ancianos Sofía Ratinoff, el refugio Volver a Soñar que recibe a personas en condiciones de calle y que trabajan en la reinsertión en la sociedad de sus beneficiarios. Pero necesitan nuevas y mejores maneras de ayudar con esta problemática. Por otro lado, existe también el refugio Espíritu Santo (RESA) que pertenece a Cáritas Ecuador, esta asociación cuenta con 2 refugios en la ciudad de Guayaquil donde acogen a personas en situación de calle y buscan darles una vida digna, también personas en situación de movilidad humana. Ellos buscan darles oportunidades de reinsertión laboral y familiar mediante cursos y talleres sobre emprendimiento, jardinería, carpintería y acompañamiento espiritual (Carreño, 2020). También existe la casa hogar Un Techo para el Camino, que es un sitio especializado donde acogen a personas en situaciones de movilidad humana, su meta es acoger, promover e integrar a las personas como miembros productivos de la sociedad.

Como antecedente final, se tiene el término Aporofobia, el cual es un neologismo emitido por la filósofa Adela Cortina en 1995 para referirse al rechazo, aversión, temor y desprecio hacia el pobre, hacia el desamparado que, al menos en apariencia, no puede devolver nada bueno a cambio. Podemos percibir una doble moral en el día a día con respecto a la aporofobia: Afinidad para elegir a los más privilegiados, de quien se puede percibir algún tipo de beneficio, o

Tendencia a obviar a los menos afortunados, de quien no se puede percibir algún tipo de beneficio.

Adela Cortina explica que vivimos en una sociedad que se maneja bajo algunas normativas basadas en la reciprocidad y originadas desde la concepción de que tanto dar como recibir resulte en un beneficio para toda la conformidad del grupo o individuos. Sin embargo, dentro de este esquema podemos obviar a los individuos a los que no se puede sacar algún tipo de beneficio, y que probablemente traerían problemas. El pobre, el marginado, el vulnerable, no participa en ese juego del intercambio porque aparentemente no tiene nada bueno que ofrecer.

Actualmente en una sociedad individualista y competitiva donde se enseña que el éxito solamente depende del esfuerzo, la voluntad y el talento que le demostremos, sin embargo, se olvidan de otros factores influyentes, como lo es la circunstancia socioeconómica del país de origen, el capital social y económico que otorgan los padres, la educación, o la salud. Por esto es por lo que la aporofobia es considerada uno de los factores que determinan la situación de exclusión o marginación de un individuo y se puede ver que: Afecta en la autoestima del individuo, complica la situación de reinserción social y laboral, se considera la situación de pobreza como un rasgo permanente e inmutable de la identidad de las personas.

La ONU plasmó esos puntos en Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) los cuales son un llamado a todos los gobiernos a nivel global para cuidar el planeta y volverlo sostenible. El primer ODS está relacionado con ponerle fin a la pobreza en la sociedad. Aquí radica la importancia de este estudio, debido a que la situación de pobreza y pobreza extrema en el Ecuador es preocupante. Este es un tema que ha sido documentado innumerable cantidad de veces, a través de películas, documentales o artículos académicos, sin embargo, hasta la actualidad no existe una metodología clara la cual se pueda seguir para resolver este problema. Actualmente todas las instituciones sin fines de lucro que ayudan a personas en situación de calle y movilidad humana aportan en esta lucha de la reducción de personas que tengan que vivir en estas

condiciones insalubres. Por lo que es importante proponer estrategias de reinserción laboral para que las personas en situación de calle puedan encontrar un sustento para vivir y volver a ser una persona que aporte a la economía del país y no alguien que necesite de albergues o comedores solidarios para subsistir.

Cerca de 1.9 millones de personas en Ecuador viven en situación de mendicidad, equivalente al 11% de la población (INEC, 2018). Entre las ciudades que se han visto más afectadas por esta situación, está la ciudad de Guayaquil. Este problema afecta al desarrollo sostenible de la sociedad, pero las empresas pueden jugar un papel fundamental para darle solución. Por lo que, en el presente estudio se busca identificar estrategias empresariales para la vinculación laboral de personas en situación de calle, contribuyendo así a la erradicación de la mendicidad en la ciudad de Guayaquil. Para ello, se estudiarán casos exitosos en los que las empresas o fundaciones han logrado vincular personas en situación de vulnerabilidad en las distintas actividades empresariales, las cuales son comúnmente reportadas como buenas prácticas de responsabilidad social. Por lo que, los resultados obtenidos en esta investigación podrán ser usados de referencia para otras instituciones públicas y privadas.

METODOLOGÍA

En un principio, el estudio se iba a basar en casos de éxito de empresas en Ecuador con buenas prácticas de responsabilidad social que hayan implementado la reinserción laboral de habitantes de calle. Se dirigió la búsqueda hacia las fundaciones que ejecutan actividades para reinsertar a los habitantes de calle en la sociedad, pero tampoco han logrado posicionarlos en un puesto de trabajo dentro de una empresa. Al no encontrar ninguna práctica que haya tenido éxito en la misión de que estas personas sean empleadas en organizaciones en el territorio nacional, se debió comenzar de cero y crear algo nuevo, por ello la búsqueda cruzó la frontera.

Entre los casos encontrados, tres de ellos se convirtieron en la base de esta investigación:

Jun Luis Castellanos Sierra, Colombia. - El 18 de agosto del 2022 se graduó como abogado, después de vivir 35 años en la calle sumido bajo las drogas. Su historia salió en un reportaje de Noticias Caracol en Colombia, pero se difundió a varios países de Latinoamérica entre ellos Ecuador. Por lo que tras una ardua búsqueda se logró contactarlo a través de Facebook. El 26 de agosto del 2022 concedió una entrevista por Zoom, en compañía de familiares y amigos que jugaron un papel importante para ser reinsertado en la sociedad como un profesional, en la que destacó que se requiere de un gran trabajo en equipo por parte de todos los miembros que conforman la sociedad ya que la persona en situación de calle no podrá hacerlo sola.

Fundación Moviliza, Chile. - Un albergue que ha reinsertado a habitantes de calle en empresas privadas desde el 2009. Se encontró en su página web <http://movilizachile.org/> un modelo de reinsertión laboral elaborado por ellos mismos, enlistando fases y pasos a seguir. A primera vista, luce muy similar a las actividades que realizan las fundaciones nacionales, no obstante, ellos sí han logrado conseguirlo. Por ello, se contactó con la fundación al número de su página vía WhatsApp y el representante derivó con la profesional a cargo del tema, Fernanda Muñoz. El 5 de agosto del 2022 se realizó la entrevista por Zoom, donde se pudo identificar factores que han impedido que este proyecto se haya podido ejecutar en países de la región.

Drew Goodall, Inglaterra. - Un lustrador de zapatos que se convirtió en empresario y fundó su propia empresa de limpieza. Se encontró su caso en el canal de YouTube de Negocios y emprendimiento. Además de ser un ejemplo de superación, demuestra como el darle la oportunidad de trabajo a las personas sin hogar aporta grandes beneficios y ganancias a una empresa.

Para crear un modelo basado en los tres casos y adecuado a la cultura de Ecuador, se utilizó la metodología Design Thinking de la plantilla institucional que ofrece i3 Lab de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), pasando por todas sus fases desde empatizar, definir, idear, prototipar y validar.

Este estudio se centró en la ciudad de Guayaquil. Por ello, en la madrugada del 16 de agosto de 2022 se recorrió la Plaza San Francisco junto al Grupo Lazos de Amor Mariano, que se reúne cada sábado a brindar un desayuno a personas sin hogar, con lo que se pudo entrevistar a cinco habitantes de calle. Además, se aplicó una encuesta para conocer la perspectiva de 364 guayaquileños frente a la problemática.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados del estudio siguiendo la metodología de *design thinking*.

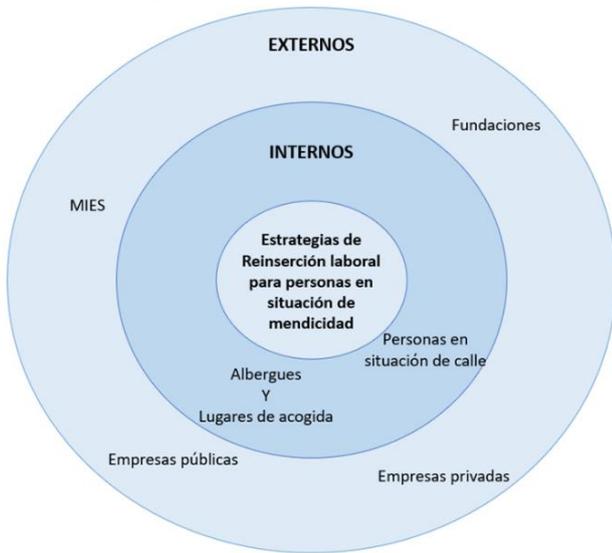
1.- Empatizar

En esta primera sección se conocerá más sobre los actores involucrados dentro de este proyecto de reinsertión laboral para personas en situación de calle. Tener en claro esta información permite tener una idea clara de lo que piensas, opinan y sienten con respecto a nuestra problemática.

1.1 Mapa de actores involucrados

Una vez realizado el marco referencial se pudo identificar las partes que constituyen nuestro grupo de actores involucrados. Aquí se clasificó como actores internos y externos. Entre los factores internos se contó con las personas en situación de calle, van a ser los principales beneficiarios de estas estrategias de reinsertión laboral. Además, se identificaron albergues y lugares de acogida como actores internos debido a que se verían beneficiados en una reducción de personas a las que necesitarían acoger y convertirlos en un lugar transitorio de formación para estas personas. Entre los actores externos se incluyó al MIES, fundaciones, empresas privadas y empresas públicas. Son considerados actores externos debido a que influyen a los actores internos con los que trabajarían en las estrategias de reinsertión. Son estas instituciones las que pueden acoger a las personas de la calle y darle un trabajo para poder sustentarse. Además, son con las personas con las instituciones que trabajaríamos para que este proyecto pueda ser sostenible en el tiempo.

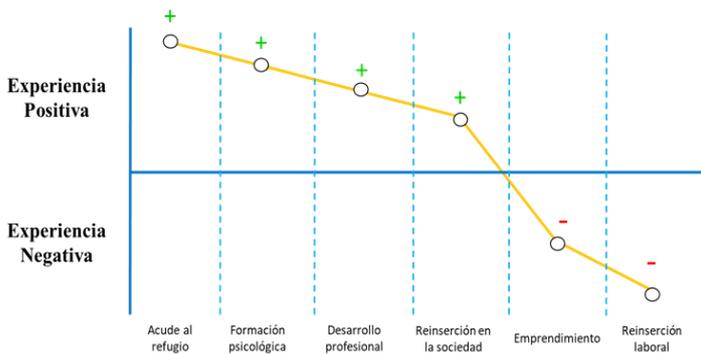
FIGURA 1
Mapa de Actores Involucrados



1.2 Mapa de Experiencia del Usuario

Con esta herramienta, permití conocer cómo perciben las experiencias los habitantes de calle en cada una de las fases, desde que acuden a un refugio hasta el proceso final de reinserción laboral.

FIGURA 2
Mapa de experiencia de usuario



Dentro de este mapa de experiencia se pudo conocer ver que existe un importante declive desde el momento de comenzar a realizar una actividad productiva, como emprendimiento o reinserción laboral, de aquí se obtuvo un gran *insight* del estudio y es que existen muchos modelos preexistentes u organizaciones que ya tienen procesos específicos y preestablecidos para las primeras fases, acoger a las personas en el

albergue, la parte de formación psicológica, desarrollo profesional y reinserción social de las personas en situación de calle e incluso en otras circunstancias. Sin embargo, al momento de pasar a la fase productiva no se logra por esta falta de procesos o herramientas para aplicar.

1.3 Mapa de Empatía

Se realizó el mapa de empatía para dos actores que serían las personas en situación de calle y para los empresarios. Como insumo se utilizó la información obtenida en la fase exploratoria detallada en la sección anterior.

Habitante de la Calle:

FIGURA 3
Mapa de Empatía: Habitante de Calle



¿Qué piensa y qué siente?

1. Tendrá un hogar y alimento.
2. No volverá a estar en la calle.
3. Podrá mantener a su familia.
4. Tendrá un trabajo.
5. Temor de ser juzgado y rechazado por las personas.
6. No se siente útil por su carencia de habilidades.

¿Qué oye?

1. Es más cómodo permanecer y ser atendido en el albergue.
2. Gana más dinero por limosnas en la calle.
3. Será preparado para tener un trabajo fijo.
4. Las personas le darán la oportunidad de relacionarse con ellos y trabajar.

¿Qué ve?

1. Profesionales que brindan talleres para ejercer un oficio.

2. Talleres de emprendimiento.
3. Áreas recreativas.
4. Acompañamiento psicológico.
5. Más personas en su misma situación.
6. Cama donde dormir y comida en la mesa.

¿Qué dice?

1. Seré independiente.
2. Ganaré mi propio dinero.

Esfuerzos

1. Adaptarse al albergue.
2. Adquirir conocimientos.
3. Desarrollar habilidades.
4. Enfrentarse a la sociedad.
5. Aprender a valerse por sí mismo.

Resultados

1. Ser un civil productivo.
2. Tener un trabajo digno.
3. Independencia económica.

Empresario:

FIGURA 4
Mapa de Empatía: Empresario



¿Qué piensa y qué siente?

1. La empresa no es una fundación ni un centro de rehabilitación.
2. Causará repercusión en el ambiente laboral.
3. Podría agredir al personal.
4. Podría robar en la empresa.
5. Decaerá la calidad de sus productos y/o servicios.

¿Qué oye?

1. No existen incentivos por contratar a esas personas.
2. No obtendrá beneficios para la empresa.
3. Le generará más gastos.
4. Los colaboradores se sentirán incómodos.

¿Qué ve?

1. Una ciudad con calles pobladas por personas sin hogar.
2. Fundaciones que acompañan y forman a los habitantes de calle.
3. Un riesgo económico y humano.
4. Personas que desean la oportunidad de tener una vida digna.

¿Qué dice?

1. Priorizo la seguridad de mi personal.
2. No aumentaré mis ingresos ni reduciré mis gastos contratando a una persona sin hogar.
3. No tengo la certeza de que el habitante de calle hará bien su trabajo.

Esfuerzos

1. Adaptar al habitante de calle en la empresa.
2. Enseñarle la cultura organizacional.
3. Confiar en sus habitantes y buenos modales.
4. Mantener una buena relación entre ellos y sus colaboradores.

Resultados

1. Impacto positivo en la sociedad.
2. Reducción de personas en las calles.
3. Mejora en la economía de la ciudad.
4. La responsabilidad social le traerá beneficios en la parte de marketing y atraerá clientes.
5. Trabajadores gratos y comprometidos, disminuirá la rotación de personal.

1.4 Prioridades Forzadas

Para poder realizar el análisis de prioridades forzadas, se utilizó el modelo de atributos múltiples basados en los atributos que el Ab. Juan Luis Castellanos Sierra menciona que son los aspectos más importantes dentro de la reinserción laboral. Siendo 1 el de menor importancia y 7 el de mayor importancia.

TABLA 1
Prioridades Forzadas

Atributos - Prioridades	Orden del 1 al 7
Apoyo familiar	2
Involucramiento de albergues	4
Voluntad propia	1
Seguimiento constante	5
Talleres y charlas motivacionales	6
Cursos tecnológicos y pasantías	7
Espiritualidad	3

1.5 Postura de las Empresas Privadas

Se entrevistó a un *coach* de un departamento de RRHH y comentó la postura que tienen las empresas privadas frente al contrato de personas que viven en mendicidad y nos dice algo muy importante, “las empresas no son fundaciones, pero juntas podrían lograr grandes cosas”. Este es el pensamiento de muchas empresas debido a que las personas tienden a pensar que una compañía está obligada de contratar a una persona que habite en la calle y pase su proceso de transformación mientras se encuentra laborando para esta.

Las empresas tienen la responsabilidad de cuidar a sus colaboradores y del ambiente en que desempeñan sus labores, por ello los reclutadores son muy meticulosos al momento de contratar nuevo personal. “Tienes que conocer bien a quien estás dejando entrar a tu hogar, no puedes exponer a tu familia”. Lamentablemente, en la calle existe toda clase de personas que por distintos motivos cayeron en la mendicidad; personas con antecedentes criminales podrían hurtar dinero y bienes de la empresa o agredir a algún miembro de esta, consumidores de sustancias ilícitas a quienes se tendría que vigilar en todo momento para que no realice mal su trabajo o no llegue a lastimarse.

Una empresa no puede exponerse a esta situación ni puede formar habitantes de la calle a civiles productivos dentro de sus instalaciones, por el gran riesgo económico y humano que podría representarles. Pero una fundación sí podría hacerlo.

“Es muy bonito ver como la vida de alguien cambia para bien gracias al empleo que tú lo das.” Muchas empresas están abiertas a ofrecer la oportunidad de trabajar dentro de ellas a personas de escasos recursos, incluso a personas que habitan en la calle siempre y cuando hayan pasado por el respectivo proceso de formación, de lo que ocuparía la fundación. Convirtiendo a los albergues en lugares transitorios y de formación para estas personas.

“Sería grandioso poderle dar la oportunidad a todos, pero hay personas con perfiles más difíciles

de lidiar. Es posible, pero complicado y requerirá de un proceso mucho más largo.” Con esto determinamos, que el siguiente paso de esta investigación será la identificación de un perfil de habitante de la calle que les brinde mayor tranquilidad a los empleadores.

También se entrevistó a un reclutador de México, que manifestó que la falta de incentivos es un factor por el que las empresas no toman la iniciativa de contratar a una persona sin hogar. Lamentablemente, las empresas solo invertirán por algo que les aumente sus ingresos y disminuya sus gastos, caso contrario no se verán interesadas.

Así es como se pudo determinar que las empresas aún tienen un tema de aporofobia que superar. No quieren darle la oportunidad al habitante de calle por varios motivos, temen que la persona que contraten agrede a su personal o incluso que llegue a robar material, desprecian o incluso piensa que la calidad del producto o servicio que ofrezca no esté al nivel mínimo esperado, o incluso piensan que no obtendrían nada a cambio, si no aumentan sus ingresos o sus gastos no se reducen no les interesa tener un vínculo con ellos, todos estos factores conforman la aporofobia, que es el rechazo al pobre, una conducta arraigada en nuestra sociedad. Pero no es culpa de las empresas, es la sociedad en general la que tiene esta percepción del habitante de calle.

1.6 Postura de la Sociedad

Se entrevistó a 364 Guayaquileños para conocer su perspectiva frente al habitante de calle. Nuestra sociedad se muestra condolidada y solidaria con las personas sin hogar, pero también se tiene el pensamiento de que podrían llegar a delinquir debido a su situación de calle. A pesar de ello, el 89.56% considera que las empresas deberían ofrecerles la oportunidad de empleo y el 77.20% de ellos afirma que adquiriría su bien o servicio.

Por otro lado, se encontró una fundación “The social Project fundation” la cual en caso de existir una iniciativa quisiera apoyar a su realización, por eso el siguiente paso, es entrevistar la postura de las fundaciones ante la reinserción laboral de personas habitantes de calle.

1.7 Posturas de las Fundaciones

Se entrevistó a un dirigente de una fundación, a quien se le comentó la postura de las empresas privadas frente a la inserción laboral de los habitantes de calle dentro de su organización y como podrían trabajar en conjunto a las fundaciones.

El dirigente estuvo de acuerdo con el pensamiento de formar un gran equipo, pero recalcó que necesitaría un gran involucramiento de parte del sector privado, sobre todo en la parte financiera que es el punto donde muchas empresas se hacen para atrás.

Las fundaciones pueden asentar a los habitantes de calle en los albergues, haciendo de estos lugares transitorios donde estas personas puedan formarse para integrarse en la sociedad. Ellos se encargarían de acogerlos, ayudarlos con los trastornos psicológicos a causa de la situación en que vivían, otorgarles un lugar cómodo donde dormir, darles alimento y vestimenta, enseñarles a vivir de manera independiente. Pero todo esto tiene un costo.

Además, consideran que para que estas personas aprendan realmente un oficio que requiera una empresa, esta debería brindarle algún tipo de pasantía pagada dentro de su organización una vez que la fundación haya contribuido en la formación personal de la misma. En el campo es donde realmente se aprende, así desarrollará las habilidades que necesita para desempeñar su trabajo y ganará su propio dinero contribuyendo así a su formación independiente.

No obstante, mencionó que lamentablemente las empresas temen perder económicamente y solo invertirían en algo que aumente sus ingresos o disminuya sus gastos. Y considera realmente difícil que, por lo menos ahora, quieran arriesgarse a esta iniciativa.

De acuerdo con lo expresado, se puede pensar que existe una barrera que impide que los habitantes de calle sean incluidos en las actividades laborales de una empresa. Esta barrera se denomina aporofobia.

1.8 Postura los Organismos Públicos

Se entrevistó a un miembro del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Ecuador con el fin de que indique cuál sería la mejor alternativa para involucrar a los habitantes de calle en las actividades empresariales, en base a programas que hayan realizado dirigidos a estas personas.

Las actividades que han realizado destinadas a los habitantes de la calle, ha sido el de acogerlos en albergues donde les enseñaban a realizar postres, manualidades, accesorios, entre otros para ponerlos a la venta y pudieran salir del albergue con un pequeño emprendimiento.

Al momento no han realizado programas de este tipo, la causa principal se debe a la falta de interés por parte de las empresas por realizar sus prácticas de responsabilidad social en este ámbito ya que es muy complicado y presenta un alto riesgo para ellas. Además, contó que muchas veces es un reto convencer a los habitantes de calle a acudir a un albergue debido a que se vuelven conformistas y optan por una vida “más fácil”; en su pensar terminarían ganando lo mismo o más en la calle que en un albergue.

Ofrecer una nueva alternativa de vida, además del emprendimiento, podría hacer que estas personas reconsideren dejar las calles por un trabajo seguro y fijo dentro de una organización. Considerando todos estos puntos, se consideró incluir a la parte estatal en este proyecto. Las funciones que desempeñarían serían las siguientes:

- Destinar un rubro a las fundaciones y albergues para que cuenten con todo el personal y herramientas necesarias para preparar a los habitantes de la calle y así puedan estar listos para ser reinsertados en la sociedad como civiles trabajadores.
- Ofrecer un incentivo fiscal hacia las empresas que participen del proyecto involucrando a habitantes de calle en sus actividades laborales, como: reducción de impuestos de acuerdo con el número de personas que vivían en la calle dentro de la compañía.

A todo esto, ¿cuál sería el beneficio que obtendrían los organismos fiscales al ser

patrocinadores de este proyecto? La delincuencia siempre ha azotado al país, en especial a la ciudad de Guayaquil, y ahora más que nunca está imparable. Existen muchas razones por las que una persona puede llegar a ser un delincuente, y la pobreza es la principal de ellas. Entonces, el Estado podría considerar a este proyecto como una alternativa para combatir la delincuencia y disminuir la tasa de criminalidad. Por lo que el siguiente paso de este estudio, es conocer la relación que guarda la delincuencia con la pobreza y el impacto que la ejecución de este proyecto tendría en la sociedad.

Uno de los dirigentes de la fundación RESA indicó que también realizaban estos talleres de emprendimiento para sus beneficiarios y algunos cursos donde podían desarrollar habilidades con las que podrían ejercer un oficio.

Como resultado, algunas de estas personas regresaron con sus familias y unos pocos son vendedores ambulantes. Pero, ninguno de ellos consiguió un trabajo dentro de una empresa privada. La causa principal que ambas organizaciones mencionaron es la falta de interés por parte de las empresas por realizar sus prácticas de responsabilidad social en este ámbito ya que es muy complicado y presenta un alto riesgo para ellas.

Además, existe el prejuicio por el origen de estas personas. El dirigente de RESA consideró que por su refugio han pasado personas dotadas de grandes habilidades, pero nadie le ha abierto la oportunidad de ponerlas en acción al saber que han venido de la calle por lo que no existe ningún caso en donde la persona se haya reinsertado laboralmente en una empresa. O algunos abusan de la situación de estas personas y los sobreexplotan.

1.9 Habitantes de Calle

Existen diferentes razones por las que se origina la pobreza:

1. Carencia de habilidades básicas: Viven bajo el límite del nivel de pobreza tienen problemas con la lectura, la escritura y/o las matemáticas. Esto también conlleva a carencias de destrezas

computacionales y dificultad para aprender nuevas habilidades técnicas, haciendo que les sea imposible conseguir algo más que solo trabajos insignificantes y de bajo salario.

2. Carencia de habilidades en el empleo: No cuentan con habilidades de empleo específicas a un cargo como también el tipo de habilidades generalizadas que llevan a mantener un empleo: levantarse a tiempo, tener transporte, tratar a los demás en el trabajo razonablemente, seguir instrucciones, acatar órdenes, entre otras.

3. Discapacidades físicas o intelectuales severas: Hay personas que están tan severamente discapacitadas que son incapaces de trabajar y son dependientes de la asistencia pública. Otras poseen dificultades intelectuales y generalmente son dependientes de parientes o de la asistencia pública.

4. Dependencia de alcohol o droga: Los barrios pobres ofrecen más oportunidad para consumir drogas y alcohol a edad más temprana y con mayor frecuencia. La pobreza se agrava ya que la compra de drogas y alcohol requiere recursos. Además, depender de estas sustancias hace improbable que alguien se presente regularmente en un empleo que pague razonablemente bien o que conserve buenas relaciones y se mantenga lejos de problemas.

5. Problemas de salud mental: Muchos pasan desapercibidos ya que actúan normalmente, pero son incapaces de funcionar debido a la depresión, a las perturbaciones de humor cambiante o al resultado de experiencias traumáticas. Pueden tener habilidades y/o educación como para llevar una vida muy diferente, pero son incapaces de hacerlo.

6. Verdadera mala suerte: Una catástrofe médica inesperada, la pérdida de empleo o un divorcio pueden ocasionar gastos o pérdidas que destruyen una frágil estructura financiera individual o familiar.

7. Cultura de la pobreza: Personas cuyas familias han sido pobres por generaciones.

El miembro del MIES, contó que muchas veces es un reto convencer a los habitantes de calle a acudir a un albergue debido a que se vuelven conformistas y optan por una vida “más fácil”; en su pensar terminarían ganando lo mismo o más en la calle que en un albergue.

El dirigente de RESA, basado en sus estadísticas, explica que un beneficiario a partir del segundo mes comienza a acostumbrarse a ser atendido y pierde el interés de trabajar.

2. Definir

En base a lo que expresó el sector público podemos definir que el temor al riesgo de contratar a una persona que fue habitante de calle es la razón por la que las empresas no toman la iniciativa de contratar a una persona que proviene de la calle.

Adela Cortina explica que vivimos en una sociedad que se rige por ciertas normas de reciprocidad fundamentadas en la idea de que el dar y recibir resulte beneficioso para el grupo y para los individuos que lo conforman. Pero de ese esquema se excluye a los sujetos de los que no se puede sacar ningún provecho, y que probablemente traerían problemas.

El individualismo, la competitividad y la meritocracia presuponen que el éxito únicamente depende de la voluntad, el esfuerzo y el talento, y que nada tienen que ver las circunstancias socio-económicas del país de nacimiento, la salud, o el capital social, cultural o económico de los padres.

La aporofobia es uno de los factores que alimentan el círculo vicioso de la exclusión y la marginación:

- Tiene una incidencia dramática en la autoestima de las personas.
- El rechazo dificulta enormemente la reinserción socio-laboral.
- Se considera la situación de pobreza como un rasgo permanente e inmutable de la identidad de las personas.

Por el lado de los habitantes de calle, a ellos solo se les ha ofrecido la alternativa de emprender. Los

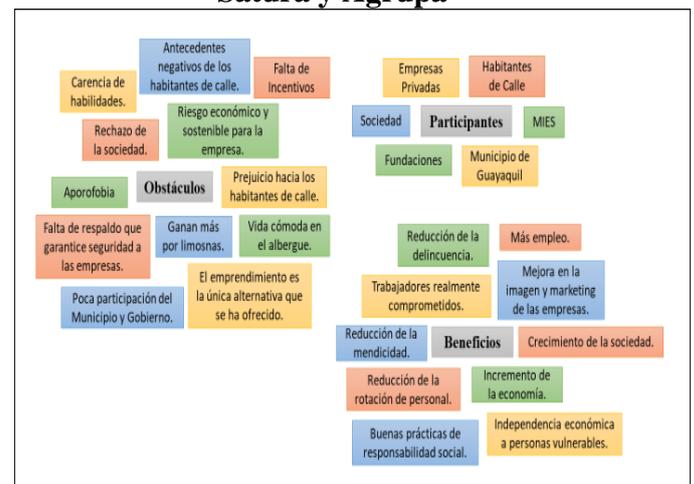
resultados de esta práctica no fueron óptimos para la reinserción laboral y tampoco resultó llamativa para algunos de los beneficiarios. Debido a esto, ofrecerles una nueva alternativa de vida, además del emprendimiento, podría hacer que estas personas reconsideren dejar las calles por un trabajo seguro y fijo dentro de una organización.

Finalmente, debido a la falta de incentivos mencionada por parte de las empresas privadas y asociando el temor por contratar a una persona sin hogar (aporofobia), se puede considerar que la parte estatal debe ser partícipe del proyecto. Así, el sector privado se sentirá respaldado y beneficiado.

2.1 Técnica satura y agrupa

Para la técnica satura y agrupa, se realizó una lluvia de ideas. De esta lluvia de ideas, se agrupó por participantes, obstáculos y beneficios que darían esta estrategia de reinserción laboral.

FIGURA 5
Satura y Agrupa



Después de realizar la técnica satura y agrupa se determinaron los siguientes *insights*:

1. No existe un modelo específico planteado para combatir esta situación.
2. No existe suficiente involucramiento de los participantes para lograr atacar esta situación
3. Es necesario el involucramiento de varios actores para poder ayudar a una persona,

integrarse primero socialmente para poder hacerlo laboralmente.

4. Existen muchos obstáculos sociales, que hacen que las empresas u otros actores no estén interesados en involucrarse a buscar una solución, por ejemplo, la aporofobia.

5. De ellos el principal *insight* es el primero porque consideramos que es la razón por la que los casos de personas en situación de calle siguen pasando por lo mismo. Y que, si se desarrolla un modelo, puede ayudar a mejorar la calidad de vida de estas personas.

2.2 Perfil de Usuario

En esta sección se realizará el perfilamiento por medio de la herramienta buyer personas y lo dividiremos en tres perfiles para el estudio:

1. Inalcanzable: Personas que no aplican para las estrategias de reinserción.
2. Escalable: Personas que tienen que pasar por algún curso, taller, o adquirir alguna habilidad para que aplique.
3. Alcanzable: Personas que aplicaría para las estrategias de reinserción laboral.

2.3 Point of View

Una vez identificados los perfiles de usuarios para realizar el análisis Point of View, se identificaron las necesidades y las motivaciones de los principales usuarios. A través de la definición de usuarios se encontraron propuestas dirigidas a cada uno de los actores. Para la elaboración de esta matriz se utilizó los resultados de la fase exploratoria del problema.

Por medio de este análisis, se concluye que: los habitantes de la calle cuando pasan la etapa de rehabilitación y ayuda que le dan los organismos, como lo es el apoyo psicológico, si no se reinsertan laboralmente o tienen una actividad productiva para ganarse la vida, pueden volver a la misma situación de donde partieron en una primera instancia. Por el lado, de los albergues y lugares de acogida, esperan poder tener una metodología que puedan seguir para lograr una

reinserción laboral de los individuos que van por ayuda. Así la demanda no crece y puedan abastecerse de manera efectiva en el albergue.

TABLA 2
Point of View

USUARIO	+	NECESIDAD	+	INSIGHT
Habitante de la calle	NECESITA	Una oportunidad laboral para sustentarse y salir de la situación de calle	PORQUE	Con el proceso de reinserción social no basta para que se integre como una persona completamente productiva.
Albergues y lugares de acogida	NECESITA	Una manera efectiva de que las personas que reciban sus servicios de acogida no sean dependientes para a largo plazo de estos.	PORQUE	El aumento de personas en situación de calle puede aumentar la demanda de estos lugares. Y no tener espacio disponible

Ya que se tiene estos hallazgos, las siguientes secciones se basan en encontrar las estrategias de reinserción laboral para personas que viven en situación de calle y que sean del perfil alcanzable, sabiendo que existe la aporofobia y estamos luchando con un sistema social que rechaza la pobreza.

2.4 Principios de diseño

Los principios de diseño que se ha seleccionado para este estudio son los objetivos que se espera alcanzar con las estrategias de reinserción laboral, a continuación, se detallan los principios de diseño que se ha seleccionado para este estudio:

1. Fácil de aplicar a las organizaciones que estén incursionando en la inserción la laboral para personas en situación de calle. A pesar de que son instituciones que ayudan a las personas en situación de calle, necesitan una metodología a seguir para que la reinserción laboral sea un éxito
2. De rápido entendimiento para poder ser difundida, que sea universal para cualquier persona que sea alcanzable como perfil de usuario.

3. Ser sencilla para la implementación de las estrategias. Por más que una organización tenga la buena voluntad de ayudar en la reinserción laboral, no logrará mucho si el proceso se vuelve complicado y difícil de implementar

2.5 Unidades de medida

Para poder realizar una evaluación de la solución propuesta, se toma en cuenta los siguientes indicadores:

1. Cantidad de personas interesadas en la implementación de las estrategias de reinserción laboral en sus empresas o instituciones.
2. Grado de satisfacción de las personas inicialmente entrevistada en el estudio
3. Evaluación de la matriz *feedback*

Cabe aclarar que por el momento el producto final de este estudio será la propuesta de las estrategias de reinserción laboral para personas en situación de calle. Estos datos funcionarán para saber el grado éxito de la solución propuesta y si genera algún impacto o no.

3. Idear

Dentro de la fase de ideación, se tiene en cuenta la información recopilada en las fases previas, los *insights* y POV, presentaremos a continuación posibles soluciones a manera de *brainstorming* y se utiliza las analogías de mundos alternos.

3.1 Brainstorming

Como brainstorming se presenta las primeras cinco ideas de estrategias de reinserción laboral más importantes que hallamos, a continuación, se las enumera:

1. Empezar por un emprendimiento.
2. Adaptar el único modelo encontrado de reinserción laboral, como lo es el caso de Chile la Fundación Moviliza.
3. Hacer alianzas con las empresas públicas y privadas para generar empleo

4. Enseñarles una habilidad para que puedan desarrollarla como sustento

5. Crear una empresa que ofrezca un servicio, que contrate y capacite a las personas en situación de calle para dar dicho servicio.

3.2 Analogías de mundos alternos

Utilizando la técnica de analogías de mundos alternos, pudimos relacionar el concepto de reinsertar a personas en situación de calle con alternativas como:

1. Contratar a alguien para trabajar:

“Si reinsertar a alguien laboralmente es como contratar a alguien para trabajar entonces muchas personas sentirán la felicidad que se siente tener un trabajo estable y digno para poder sustentarse.”

2. Sacar a alguien de la cárcel:

“Si reinsertar a una persona en situación de calle es como sacar a alguien de la cárcel entonces se podrá reinsertar a la sociedad como una persona productiva y no como alguien que dependía del dinero de los otros.”

3. Ayudar a construir una casa:

“Si reinsertar a una persona en situación de calle es como ayudar a construir una casa entonces deberían haber bases y fundamentos donde podamos construir una relación laboral sólida para que no se derrumbe en 1 o 2 meses.”

3.3 Evaluación de ideas generadas

De las ideas generadas, se aplica la matriz IMPACTO-DIFICULTAD para categorizar cuales son las ideas más efectivas y las más viables de implementar, pero que sobre todo tenga un gran impacto para la reinserción laboral.

Como se puede observar, se selecciona la idea del primer cuadrante que es la que genera mayor impacto, porque ya se sabe que existe un precedente de reinserción laboral. Y también la que genera la menor dificultad, porque existe un guía que podemos seguir. Por lo que para la fase del prototipado se enfoca en adaptar el modelo

encontrado de reinserción laboral, el caso de la fundación Moviliza en Chile.

TABLA 3
Matriz Ideas Generadas

SOLUCIÓN	INSIGHT	PRINCIPIO DE DISEÑO	OPORTUNIDADES
Adaptar el modelo de reinserción laboral de la fundación Moviliza de Chile	No existe un modelo específico planteado para combatir esta situación.	Fácil de aplicar a las organizaciones que estén incursionando en la inserción laboral para personas en situación de calle. A pesar de que son personas o instituciones que ayudan a las personas en situación de calle, necesitan una metodología a seguir para que la reinserción laboral sea un éxito	Utilizando como guía el modelo de reinserción laboral de la fundación Moviliza de Chile, permitirá establecer unas estrategias de reinserción laboral para todas las personas o empresas que deseen ayudar con la lucha contra la mendicidad en la ciudad de Guayaquil

4. Prototipar

La fase de prototipo se basa en las ideas que generadas en la fase de ideación, se eligió la idea que puede generar mayor impacto con la menor dificultad posible, ya que se buscó que las estrategias de reinserción laboral sean fáciles de implementar. A continuación, se muestran los prototipos de baja y de alta resolución, a la idea seleccionada que es adaptar el modelo de reinserción laboral de la fundación Moviliza de Chile, adaptada a la situación y contexto ecuatoriano.

4.1 Prototipo de baja resolución

Entre los casos de éxito que se estudió, se puede basarse en el Modelo de Reinserción Laboral que propuso la Fundación Moviliza Chile ya que las fases que lo componen guardan semejanzas con el exitoso proceso personal y profesional que tuvo Drew Goodall. Además, la empresa que constituyó estaba conformada por habitantes de calle y esto le generó grandes ganancias y beneficios desde la parte operativa hasta en el marketing, y mejoró la calidad de vida de muchas personas.

A continuación, se plantea la relación de las fases del modelo de Moviliza y el proceso que siguió Drew Goodall con él y con sus colaboradores:

1. Fase de Diseño y Convocatoria: Drew Goodall encontró una necesidad en el sector y lo transformó en una oportunidad, desarrollando una oferta. Por las calles donde habitaba, transitaban muchos oficinistas a los que les ofreció el servicio de lustrar sus zapatos. Cuando fundó su empresa y su cartera de clientes creció, se vio en la necesidad de contratar a otros lustradores. Entonces, buscó y le ofreció la oportunidad de trabajar a otros habitantes de calle que poseían el perfil que él una vez tuvo.

2. Fase de Co-construcción de Situación Inicial: Drew Goodall comenzó a conversar con sus clientes y de ellos aprendió lecciones básicas de cómo gastar eficientemente su dinero para comprar una casa y alimentos, hasta conocimientos empresariales y financieras ya que estaba rodeado de profesionales.

3. Fase de Habilitación Socio-Laboral: Drew Goodall puso mucho empeño y pasión a su trabajo para hacerlo bien y ganarse la lealtad de sus clientes. Cuando contrataba al personal, los hacía pasar por un riguroso proceso de capacitación para garantizar la calidad del servicio.

4. Fase de Inserción Protegida: Gracias al excelente trabajo de Drew Goodall y la confianza que se ganó, un empresario lo invitó a postular a la vacante de la persona que limpiaba los zapatos de los ejecutivos de su compañía. Luego, como jefe, les ofrecía alimentación y hospedaje a sus colaboradores; además de que se preocupaba de que los clientes tomarán de buena manera esta iniciativa y traten bien a su personal.

5. Fase de Soporte: Drew Goodall trabajó en la mejora de su servicio y se ganaba la confianza de cada vez más empresas. Ahora, su empresa continúa creciendo por el acompañamiento que les da a sus colaboradores. Las empresas contratan su servicio por el impacto en la sociedad que ha causado, les hace sentir que están apoyando a algo bueno. Pero además de los beneficios a nivel de marketing, también tiene beneficios a nivel operativo por el alto

compromiso que tienen los habitantes de calle al haberles dado la oportunidad de trabajar y de mejorar su calidad de vida.

A partir de estas fases del prototipo de baja resolución quedaría en un proceso que las personas con perfil de alcanzable pueden usar para ingresar a la vida laboral. Se adaptó este modelo a la situación de Ecuador, específicamente en Guayaquil que es el lugar de estudio, en base a las posturas de los tres participantes.

4.2 Prototipo de alta resolución

Para el prototipo de alta resolución se da nombre a las fases previamente analizadas en el prototipo de baja resolución. A continuación, se detalla las estrategias de reinserción laboral.

Fase 0: Difusión y comunicación

1.- Plan de Difusión:

El proyecto está destinado a la ciudad de Guayaquil, por lo que quienes estarían a cargo de esta etapa vendrían a ser organismos públicos como el Municipio, MIES y fundaciones de la ciudad (como la fundación de la Arquidiócesis, REZA) y principalmente voluntarios. El canal de difusión serán las calles del 9 de octubre, ya que es una zona donde habitan gran parte de los habitantes de calle debido a que es muy transitada y turística; se vuelve atractiva para pedir limosna.

El mensaje que se transmitirá debe ser claro y comprensible a los habitantes de calle para que conozcan a qué se los está invitando a participar. Se les detallará las actividades que tendrán que realizar a lo largo de todo el proceso, las facilidades que se les ofrecerá para que puedan desempeñar su participación (alojamiento, transporte, alimentación), y el beneficio concreto que obtendrán después de que finalicen el programa: una vida digna con un trabajo y un hogar para sus familias. Se entregarán *flyers* informativos y también será por comunicación verbal. Una vez que el habitante de calle acceda a participar del programa de manera voluntaria, acudirá al albergue donde empezará la fase 1 voluntariamente.

Fase 1: Diseño y Convocatoria

1.- Acudir al albergue

6. Definición del Perfil de la persona que ingresa.

Después de haber investigado las distintas razones que llevaron a las personas a estar en situación de calle y desarrollado 3 perfiles, finalmente seleccionamos el perfil con el que trabajaremos en el presente proyecto.

Será el perfil alcanzable de la persona en situación de calle, en caso de ingresar al albergue con otro tipo de perfil, las estrategias no aplicarían, debido a que previamente deberá pasar por otro tipo de ayuda, ya sea psicológica o médica para entrar en el perfil alcanzable.

7. Presentación del plan de reinserción laboral

La comunicación de la oportunidad de reinserción laboral será para las personas que cubran con el perfil alcanzable y que hayan empezado o manifestado por su voluntad querer empezar una nueva vida. Una vez comunicada la oportunidad deben expresar de manera voluntaria su deseo por seguir en el proceso.

2.- Acudir a charlas

Charlas motivacionales y de reflexión: Se impartirán charlas motivacionales para que las personas empiecen con ánimos el camino hacia la reinserción laboral. La idea principal de estas charlas es llenarlos de motivación y que sepan que hay infinitas oportunidades más que la situación de calle en la que se encontraban.

Charlas de casos de éxito: Las charlas de los casos de éxito serán dictadas en un primer instante por ponentes que han logrado salir de la situación de calle en la que vivían y poder reinsertarse laboralmente en un puesto de trabajo. Con el tiempo la idea es que los casos de éxitos salgan de personas que ya pasaron por nuestro modelo, pero mientras nos inspiraremos de casos exitosos como los vistos en el capítulo 2. Y que así puedan mentalizarse que si alguien más pudo, ellos también pueden.

Fase 2: Co-construcción de Situación Inicial

1.- Diagnóstico Individual

Después de que un grupo de personas han postulado para participar del proyecto, se las trasladará a las fundaciones que conformen el programa. Una vez llegados al lugar, se dará inicio al diagnóstico individual, de la mano de un profesional para indagar principalmente en la vulnerabilidad y dimensión ocupacional de la persona. Para ello, se realizará una entrevista o encuesta que aborde algunos aspectos generales de la vida de la persona con el fin de conocer su historia, motivaciones, proyecciones y otros aspectos fundamentales necesarios antes de comenzar en el proceso de reinserción.

2.- Conformación de Grupos de acompañamiento

Una de las cualidades que debe poseer alguien apto para cualquier puesto de trabajo es el saber trabajar en equipo. Además, que para ser reinsertados en la sociedad deben desarrollar habilidades sociales. Por lo que, en base a los resultados de las entrevistas y/o encuestas, se agrupará con participantes que posean historias y motivaciones semejantes. Al compartir con una persona que ha pasado por situaciones similares, se sentirá más cómodo y le será más fácil abrirse para desempeñar las actividades.

Se realizarán varias sesiones, y conforme avance el desarrollo social de los participantes, podrán integrarlos en nuevos grupos para que conozcan a personas diferentes y porque en un trabajo hay que saber tratar con todo tipo de personas.

3.- Interacción con la sociedad

La interacción con la sociedad es uno de los puntos claves para cambiar la manera de ver la vida de las personas habitantes de calle, sobre todo porque conocen que hay mejores maneras de vivir. Para lograr esta interacción con la sociedad las fundaciones tienen que estar en lugares no marginales, lugares donde las personas tengan una buena calidad de vida, además, donde no los traten de una manera despreciable ni diferente. Que tengan vecinos con los cuales conversar, lugares de recreación como parques o museos. Por

otro lado, una vez que adquieran otra mentalidad pueden hacer voluntariado, contando su experiencia con otras personas que quieran salir de aquella situación.

4.- Contacto

A pesar de que, en nuestra búsqueda de casos de éxito por el mundo, nos dimos cuenta de que la mayor parte del éxito se basa en la voluntad de la persona que quiera ser reinsertada. También conocemos por estos casos de éxito que, sin el apoyo de familiares, amigos o las mismas organizaciones muchos de estos casos no hubieran terminado siendo exitosos. El apoyo es fundamental para que estas personas puedan seguir adelante. Por eso la etapa tendremos contacto con la familia del beneficiario para comunicarles lo fundamental que es su apoyo y también que elijan a un padrino, una persona en la cual pueda acudir y obtener soporte en caso de que le falte, se sienta perdido o solo. Esta persona puede ser del círculo familiar o en caso de que no cuente con familiares, escoger a un voluntario del albergue quien ayude en su proceso.

Fase 3: Habilitación Socio Laboral

1.- Socialización de la Oferta.

Dentro del perfil alcanzable de nuestros usuarios, existen diferentes personas con habilidades e intereses distintos, por lo que limitarnos a una única estrategia de reinserción laboral, o una única manera de obtener un ingreso sería muy específica y cerrada. Es por lo que proponemos en base a la investigación primaria de los casos exitosos 3 diferentes maneras de reinserción. Como primera opción un intermediario, que la fundación sirva como un intermediario entre una empresa privada y la persona que busque reinsertarse, para lo cual necesitamos crear alianzas empresariales, con organizaciones que reporten buenas prácticas de responsabilidad social e incluso las que no las reporte. Como nuestra investigación reveló las empresas no lo van a hacer por simple caridad, para esto se propondría a la parte estatal algún tipo de incentivo, a manera de reducción de impuestos por cantidad de personas contratadas, o algún tipo de incentivo, para que las empresas puedan

considerar esta opción como atractiva y quieran ser parte del cambio.

Por otro lado, se tiene el banco de empleo. Una vez realizada la alianza estrategia con la empresa crear una manera en la cual se puedan conocer las ofertas laborales que las empresas privadas están dispuestas a ofrecer a un perfil seleccionado. Se deberá detallar las habilidades y aptitudes que el puesto requiere para que los participantes evalúen el atractivo del puesto, así mismo el salario y beneficios que le corresponden para que los participantes sientan la motivación de trabajar y comprendan que tendrán un futuro mucho mejor que en las calles.

2.- Capacitaciones

Las capacitaciones son necesarias en todo momento del proceso, antes de empezar a trabajar en una organización y después de conseguir el trabajo, para mantenerse al día con las funciones del cargo. Se empezará con talleres laborales para que sepan cómo crear una hoja de vida para que resalten sobre todo sus aptitudes y ganas de trabajar con una organización, así mismos talleres de comportamiento organizacional para que puedan desenvolverse en el ámbito empresarial de una manera correcta y profesional. Por otro lado, para los más emprendedores se impartirán cursos artesanales con la finalidad de que puedan adquirir habilidades manuales que les permitan desarrollarse de manera independiente.

3.- Roleplay

Con institutos y universidades, esta estrategia está dirigida a personas que desean empezar o continuar algún estudio universitario o de algún instituto/tecnológico, porque, así como se observó en el caso del Juan Luis Castellanos Sierra, nunca es tarde para volver a empezar. Adicional y de ser necesario se envían cartas de recomendación realizadas por voluntarios de las fundaciones y los capacitadores a las universidades o institutos a los cuales el beneficiario desea aplicar

4.- Pasantías remuneradas

Como última estrategia de reinserción laboral se podrá contar con pasantías remuneradas, estas

serán con las empresas con alianza estratégica que formamos al inicio. La finalidad es que como a un pasante le enseñen desde cero, hasta que puedan adaptarse en su totalidad al cargo y sus responsabilidades. Las pasantías tendrán una duración mínima de 6 meses.

Fase 4: Seguimiento y acompañamiento

1.- Seguimiento del proceso

Una vez elegida la oferta y tomada la capacitación respectiva sigue la etapa de acompañamiento. Dentro a cada oferta el acompañamiento es diferente, sin embargo, la estrategia sugerida aquí son sesiones grupales e individuales con un voluntario experto, que pueda ir resolviendo dudas y motivando a los participantes a no abandonar el programa. Este acompañamiento se da hasta 6 meses después de que el participante ya obtiene el título de artesano, tecnólogo o profesional, o encuentra una oferta de trabajo.

Fase 5: Soporte:

1.- Calidad de vida del beneficiario

Evaluar cómo ha cambiado la calidad de vida del beneficiario, saber si cuenta con comida y alojamiento estable, conocer sus necesidades dentro de esta nueva etapa de su vida. Y sobre todo como se siente con su nuevo puesto laboral. Indagar si considera de ese puesto algo fijo o algo de paso. Conocer sus expectativas a futuro, realizando un plan a 5 años.

2.- Estado de la empresa

Conocer la perspectiva de la empresa con la entrada de este nuevo colaborador, saber si se sienten cómodos con su entrada. Indagar cuál era su expectativa de calidad de trabajo y cuál es la calidad del trabajo actual que aporta el beneficiario.

4.- Reconocimiento y/o retroalimentación

Para la evaluación post-reinserción evaluaremos sobre todo que el proceso haya cumplido con los principios de diseño previamente descrito en la etapa de definir dentro de la metodología Design Thinking. Se realizará la evaluación por medio de

una encuesta y una entrevista personal a cada participante que llegó a la etapa final de este proceso.

5. Testear

5.1 Validación del prototipo de alta resolución

Para validar nuestro prototipo de alta resolución y como fase final de la metodología Design Thinking se usará la herramienta matriz de feedback, para el perfil de albergues y lugares de acogida y personas en situación de calle. Esto debido a que son los principales actores dentro de las estrategias de reinserción laboral, y son de las que depende el éxito o fracaso de estas.

Se buscó retroalimentación de los albergues que actualmente reciben a personas en situación de calle. Por otro lado, se buscó la retroalimentación de las personas en situación de calle debido a que serían los que por iniciativa propia deberán hacer uso de las estrategias para poder reinsertarse a la vida laboralmente activa.

Matriz Feedback: Albergues y Lugares de acogida

Positivo:

1. El apartado de Integración en la sociedad es fundamental la integración completa del beneficiario.
2. Apoyo de la familia tanto moral como económico.
3. Modelo completo con el marco contextual. • Red de apoyo de otras personas que están pasando por lo mismo.
4. Apoyo a la familia del beneficiario, para que no se den por vencidos con la persona en proceso de reinserción.

Negativo:

1. Empresas no tiene incentivos estatales para hacer alianzas y seguir el modelo.
2. Empresas ponen el salario
3. Los pasos tienen que adecuarse a cada persona, cada realidad y cada historia del beneficiario.
4. Llamarlo hogar de paso, centro de asistencia al indigente, no centro de acopio.
5. Es una enfermedad de por vida, en caso de drogas, con la que se tiene que lidiar.

6. Seguimiento largo, no solo 6 meses.
7. Modelo costoso de implementar.

Preguntas:

1. ¿La difusión es para los centros, familias, empresas o personas habitantes de calle?
2. ¿Es posible aplicar el modelo a los casos exitosos que estudiamos previamente?
3. ¿Tiene acceso a casa? ¿Familia? ¿Red de contactos?
4. ¿Les darán comida y alojamiento hasta qué punto?
5. ¿De verdad quiere entrar a una empresa?
6. ¿Qué es lo que hace que una persona quiera salir de esa situación, tome esa situación y sea capaz de seguir adelante?
7. ¿Durante cuánto tiempo se hace el seguimiento a la gente?
8. ¿Quién direccionaría la calidad de trabajo?

Sugerencias:

1. Medio tiempo con el salario para que puedan enfocarse en rehabilitarse y que el proceso no sea traumático
2. Una persona que en primer momento salga inalcanzable, puede ser alcanzable, por lo que hay que darle seguimiento
3. Ser un modelo flexible que reconozca la situación en que se encuentra.
4. Ser conscientes que las personas tienen recaídas.
5. Proponer que las evaluaciones se pueden hacer periódicamente, cada 6 meses, cada año.
6. Tener elementos que nos permitan evaluar factores externos, evaluar problemas físicos, problemas mentales.
7. Poner estímulos para que la persona pueda acceder a la situación
8. Ver las redes de apoyo que les ha permitido salir de eso.
9. Ver los elementos que tenemos en Ecuador y pedir ayuda al gobierno.
10. Evaluar las probabilidades y variables que puedan incurrir en éxito o fracaso que una persona termine con el proceso de reinserción.

Matriz Feedback: Persona en situación de calle

Positivo:

1. Es un modelo interesante y fácilmente entendible.

2. Es fácil de leer.
3. Tiene charlas motivacionales para poder inspirar a los participantes.

Negativo:

1. Las empresas normalmente no contratan personas sin estudios universitarios.
2. Es difícil empezar a aprender una habilidad que necesite una empresa.
3. No todos los habitantes de calle quieren entrar a una empresa.
4. Las empresas pueden contratar a una persona y despedirlo al poco tiempo.

Preguntas:

1. ¿Hasta cuándo me puedo quedar en el albergue?
2. ¿Qué sucede si no me contrata una empresa?
3. ¿Cuánto tiempo dura este proceso hasta conseguir empleo?

Sugerencias:

1. Contemplar en el modelo la opción de recaídas.
2. Considerar etapa de emprendimiento para que las personas puedan sostenerse sin necesidad de un sueldo en relación de dependencia.

Los resultados de las estrategias de reinserción laboral en base a la matriz *feedback* fueron positivos en base al modelo en general, se considera un modelo bastante completo, con fases necesarias para el camino a la reinserción. Con partes clave como la interacción con la sociedad y las charlas en general. Además, incluyendo la red de apoyo que se puede formar con las personas participantes del modelo es un punto a favor del modelo. El apoyo de varios actores es fundamental, empresas privadas, fundaciones, familiares, habitantes de calle, MIES, Ciudadanos de Guayaquil. La colaboración conjunta de todos los actores mencionados, determinarán el éxito o fracaso de las estrategias plasmadas 45 en el presente trabajo de titulación. Recordando las investigaciones, entrevistas y encuestas donde se involucraron 388 participantes los resultados fueron favorecedores a nivel de predisposición, solo queda dar el paso a la implementación del modelo. Como era de esperar surgieron sugerencias y preguntas en abundancia. Esto debido a que es un modelo sin precedentes o del cual existe documentación previa. El modelo

resultante se encuentra flexible a su aplicación o posterior mejoramiento.

CONCLUSIONES

Para concluir con la presente investigación sobre estrategias de reinserción laboral para personas en situación de calle, mediante el estudio de casos exitosos, se concluye que la metodología usada, Design Thinking, fue útil para encontrar una solución a este problema poco estudiado del cual no existe un modelo específico a seguir. Esta metodología permitió profundizar en las distintas fases como lo fue empatizar, definir, idear, prototipar y testear.

Además, se pudo generar un prototipo de estrategias a manera de proceso que los habitantes de calle puedan seguir para finalmente reinsertarse en el mundo laboral, aquí se puede concluir que las empresas están preocupadas en manejar buenas prácticas de responsabilidad social corporativa, sin embargo, no buscan contratar a personas en situación de calle que busquen reinsertarse laboralmente porque al momento de contratar evalúan que sea el mejor talento posible.

Dentro del territorio ecuatoriano no existen casos exitosos documentados de personas que han sido reinsertadas laboralmente luego de haber experimentado una situación de calle, por lo que se tuvo que buscar fuera del territorio donde encontramos importantes casos documentados de personas que si han logrado salir de esta situación. El proceso de reinserción laboral para personas en situación de calle solo será posible si el involucrado principal por voluntad propia quiere seguir dicho proceso, debido a que a pesar del apoyo y acompañamiento que se le pueda dar, será la persona en situación de calle que deberá esforzarse por cumplirlo a cabalidad y en su totalidad.

La investigación muestra que los guayaquileños, las fundaciones, habitantes de calle y el MIES consideran que sería factible implementar las estrategias de reinserción laboral para personas en situación de mendicidad.

Una vez concluidas todas las etapas del presente trabajo de titulación, es necesario dar las siguientes recomendaciones en caso de aplicar las estrategias de reinserción laboral previamente plasmadas cada caso es diferente, debido a que cada persona ha tenido experiencias distintas dentro de lo que se puede decir que es ser habitante de calle. Por lo que se debe de tratar con individualidad al actor y clasificarlo según su estado mental, psicológico y físico, antes de implementar cualquier tipo de estrategia de reinserción laboral.

REFERENCIAS

- Alcaldía Guayaquil. (2022). Ventanilla Universal. Obtenido de <https://www.guayaquil.gob.ec/>
- Antenio. (22 de FEBRERO de 2017). Qué es un Insight: definiciones de marketing. Obtenido de Antenio: <https://www.antevenio.com/blog/2017/02/que-es-un-insightdefiniciones-de-marketing/>
- Caja de herramientas comunitarias. (2022). Sección 4. Ampliar las oportunidades para las personas de escasos recursos. Obtenido de Caja de herramientas comunitarias: <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/implementar/barrerasacceso-oportunidades/extender-oportunidades-para-las-personas-de-escasosrecursos/principal>
- Carreño, M. (26 de Octubre de 2020). Refugio RESA, de Cáritas Guayaquil, acoge a personas en situación de calle. Obtenido de Pastoral social Cáritas Ecuador: <https://www.caritasecuador.org/2020/10/resa-guayaquil-acoge/>
- CORPEI. (2022). CORPEI, MAG Y BanEcuador Buscan Fomentar El Desarrollo De La Frontera Norte Del Ecuador. Obtenido de CORPEI: <https://corpei.org/2019/09/16/corpei-mag-y-banecuador-buscan-fomentar-el-desarrollo-de-la-frontera-norte-del-ecuador/>
- DASE. (2022). Empresa pública DASE. Obtenido de DASE: <https://dase.gob.ec/>
- Defensoría del pueblo Ecuador. (10 de octubre de 2021). La Defensoría del Pueblo expresa su preocupación en relación al incremento. Obtenido de Defensoría del pueblo Ecuador: <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/3123/1/DDADDPE-067-2021.pdf>
- Deia. (05 de Enero de 2017). Un equipo de Acción Social sale a la calle a atender a los sin techo en Bilbao. Obtenido de Deia: <https://www.deia.eus/bizkaia/2017/01/05/equipo-accion-social-sale-calle4986125.html>
- EKOS. (2020). Ranking Empresarial. Obtenido de EKOS: <https://www.ekosnegocios.com/ranking-empresarial> El Pilon . (28 de Junio de 2016). ¿A dónde van a parar los drogadictos en Valledupar? Obtenido de <https://elpilon.com.co/donde-van-parar-los-drogadictos-valledupar/>
- El tiempo. (2022). Obtenido de https://www.eltiempo.com/files/image_640_428/uploads/2022/08/25/63081cbb92499.jpeg
- El universo. (12 de Septiembre de 2021). No hay cifras oficiales, pero mendicidad y personas en situación de calle van en aumento en diversos sectores de Guayaquil. Obtenido de Comunidad: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/nohay-cifras-oficiales-pero-mendicidad-y-personas-en-situacion-de-calle-van-enaumento-en-diversos-sectores-de-guayaquil-nota/>
- España, D. T. (2022). Design Thinking. Descubre la metodología más potente de innovación. Obtenido de Design Thinking España: <https://xn--designthinkingespa-d4b.com/>
- Fundación Gente de la calle. (16 de Agosto de 2015). Personas en situacion de calle y Derechos Humanos. Obtenido de Fundación Gente de la Calle: <https://www.gentedelacalle.cl/situacion-de-calle-y-derechoshumanos/#:~:text=Entre%20las%20causas%20de%20C3%ADndole,problem%C3%A1tico%20de%20drogas%20y%20alcohol.>
- Holcim Nicaragua. (29 de Julio de 2021). HOLCIM Y LOS PIPITOS AVANZAN EN PROYECTO DE INCLUSIÓN LABORAL DE

PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Obtenido de Holcim Nicaragua: <https://www.holcim.com.ni/holcim-y-los-pipitosavanzan-en-proyecto-de-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>

INEC. (2018). Reporte de pobreza y desigualdad. Ecuador. Isasi, A. C. (2017). Aporofobia: Juicio y desperdicio al pobre. Obtenido de Ajuntament de Barcelona: <https://ajuntament.barcelona.cat/bcnvsodi/es/aporofobia-juicio-ydesprecio-alpobre/#:~:text=La%20palabra%20%E2%80%9Caporofobia%E2%80%9D%20es%20un,a%20cambio%E2%80%9D%5Bi%5D>.

Jorge, C. L. (3 de Junio de 2016). La gestión de la inserción laboral de personas en situación de calle en empresas privadas de Córdoba. Obtenido de Repositorio UESIGLO21: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13107/CONIGLIO%20LUCIANO%20JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La Fabril. (30 de Junio de 2017). La industria de las ideas, sostenibilidad de empleo. Obtenido de La Fabril: <https://www.lafabril.com.ec/premio-de-sostenibilidad-yempleo-la-fabril/responsabilidad-social/>

La Nación. (2 de Marzo de 2013). ¿Por qué llega una persona a vivir en la calle? Obtenido de Comunidad: <https://www.lanacion.com.ar/comunidad/por-que-llega-unapersona-a-vivir-en-la-calle-nid1558833/>

Medios Públicos EP. (24 de Julio de 2016). Jóvenes esperan seguir camino del Independiente del Valle en sus formativas. Obtenido de Youtube: https://www.youtube.com/watch?v=AziZ7iJty_E

Moviliza. (Junio de 2009). MODELO DE TRABAJO INSERCIÓN LABORAL DE. Obtenido de Moviliza:

http://movilizachile.org/wpcontent/uploads/2020/10/Inser_Laboral_2009-1.pdf

Naciones Unidas Ecuador. (2022). Acerca de nuestro trabajo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador. Obtenido de Naciones Unidas Ecuador: <https://ecuador.un.org/es/sdgs>

Negocios y emprendimiento. (27 de Septiembre de 2020). Vivía en La Calle y Ahora es Millonario | Drew Goodall . Obtenido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=Xdvuf9Tx16Q>

Replay. (19 de Agosto de 2022). De habitante de calle a abogado: conozca la increíble historia de Juan Luis Castellanos. Obtenido de Replay: https://www.replay.gp/watch/de-habitante-de-calle-a-abogado-conozca-laincre%C3%ADble-historia-de-juan-luiscastellanos_2217HL1JPYD1.html?lang=spanish

RESA. (2022). REFUGIO RESA . Obtenido de RESA: <https://www.resarefugio.org/directiva-resa/>

Reyes, C. (13 de Febrero de 2019). Colombia: Cifras del trabajo informal siguen preocupando. Obtenido de <https://medium.com/@1120171011/colombia-cifrasdel-trabajo-informal-siguen-preocupando-122c42a3efc6>

Saavedra, E. (23 de Mayo de 2021). LA HERRAMIENTA PERSONAS. Obtenido de Designthinking : <https://designthinking.gal/la-herramienta-personas/>

Sotalín Córdor, B. M. (2012). Talleres de reinserción social para los mendigos del Girón. Obtenido de cobuec: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/2850>

THE SOCIAL PROJECT FOUNDATION. (2021). THE SOCIAL PROJECT FOUNDATION. Obtenido de Donaciones: <https://www.thesocialprojectorg.com>