

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Estrategias de reinserción laboral para personas en situaciones de mendicidad en la ciudad de Guayaquil, mediante el estudio de casos exitosos

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del título de:

Licenciado en Administración de empresas

Presentado por:

MORA THOME DOMENICA CAMILA
QUINTEROS MOLINA NATHALIE VIRGINIA

GUAYAQUIL - ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios y a dos personas excepcionales, Ivonne Eugenia Thome Cedeño y a Johnny Duván Mora Sánchez pilares fundamentales y los que me hicieron la persona que soy hoy.

Doménica Camila Mora Thome

El presente trabajo está dedicado a nuestra querida ciudad de Guayaquil con el fin de crear una sociedad próspera, convirtiéndose en ejemplo y ser referente para las demás ciudades de nuestro país. Y mostrar por qué es llamada La Perla del Pacífico.

Nathalie Virginia Quinteros Molina

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la vida y la guía necesaria para ir por este camino llamado vida.

Eternamente agradecida con mi familia los cuales siempre me apoyan a cumplir mis metas

Un agradecimiento especial a mi querida Espol la cual me dio las herramientas para salir al mundo profesional.

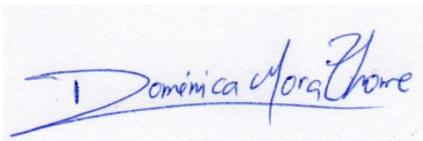
Doménica Camila Mora Thome

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien fue el motor y nos dio la fortaleza para elaborar este proyecto que traerá dicha a nuestra sociedad. A mis padres, por acompañarme en cada paso de este y nunca soltar mi mano cuando sentía que caería. A mi tutor, por su guía durante todos estos meses y por los retos que nos planteó ya que esos fueron los que hicieron que demos un esfuerzo adicional que no habíamos planeado pero que le dieron más valor a nuestro trabajo. Y a todas las personas que participaron en nuestra investigación por la apertura que tuvieron con nosotras

Nathalie Virginia Quinteros Molina

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titulación y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Doménica Camila Mora Thome y Nathalie Virginia Quinteros Molina, damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso de la producción intelectual”



Doménica Camila Mora Thome



Nathalie Virginia Quinteros Molina

EVALUADORES

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a final flourish extending to the right.

Ronald Campoverde Aguirre, PhD.
PROFESOR TUTOR

RESUMEN

Dentro de una sociedad donde buscamos cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible planteamos estrategias de reinserción laboral para personas en situación de mendicidad habitantes en la ciudad de Guayaquil, mediante el estudio de casos exitosos. Así dar solución al primer ODS, fin de la pobreza. La investigación primaria reveló la complejidad de este trabajo, la colaboración de las empresas es fundamental para el éxito en la aplicación de las estrategias planteadas. Sin embargo, existe la aporofobia que es 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 este estudio donde no existe guía clara para su resolución. Para la presente investigación fueron necesarias la utilización de investigaciones, entrevistas y encuestas las cuales aportaron a la construcción más completa de las estrategias de reinserción plasmadas en el presente trabajo. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios de parte de todos los actores involucrados. Pero se necesita verdadero compromiso para que el modelo funcione. Para concluir plasmamos los beneficios encontrados con la aplicación de este modelo. En primer lugar, la economía de Guayaquil se verá beneficiada porque pasan a ser elementos económicamente activos, la tasa de delincuencia decrecería ya que la pobreza es la principal causa de esta, la imagen empresarial mejora debido a que reportan buenas prácticas de responsabilidad social, la rotación de personal disminuye porque se desarrolla gratitud a la organización, y sobre todo que una persona más tenga una vida digna.

Palabras Clave: Reinserción laboral, Habitante de calle, Estrategias, Responsabilidad social corporativa

ABSTRACT

Within a society where we looking to accomplish the objectives of sustainable development, we propose labor reintegration strategies for people in a situation of homeless habitants in the city of Guayaquil, through the study of successful cases. Thus, to provide a solution to the first OSD, the end of poverty. The primary investigation revealed the complexity of this work, the collaboration of the companies is fundamental for the success in the application of the proposed strategies. However, there is aporophobia, which is 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 piece for this study where there is no clear guide for its resolution. For the present investigation, the use of investigations, interviews and surveys were necessary, which contributed to the most complete construction of the reintegration strategies embodied in this work. The results obtained were satisfactory on the part of all the actors involved. But it needs real commitment to make the model Works. To conclude, we capture the benefits found with the application of this model. In the first place, the economy of Guayaquil will benefit because they become economically active elements, the crime rate will decrease since poverty is the main cause of this, the business image will improve because they report good practices of social responsibility, the Staff turnover decreases because gratitude to the organization develops, and above all that one more person is having a decent life.

Keywords: *Labor reinsertion, Street dweller, Strategies, Corporate social responsibility*

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES	5
RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	III
ÍNDICE DE FIGURAS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	V
CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 <i>Planteamiento del problema</i>	4
1.2 <i>Justificación del problema</i>	4
1.3 <i>Objetivos</i>	5
CAPÍTULO II	6
2. MARCO REFERENCIAL	6
2.1 <i>Casos nacionales de empresas que reportan buenas prácticas de responsabilidad social corporativa</i>	9
2.2 <i>Casos internacionales de empresas que reportan buenas prácticas de responsabilidad social corporativa</i> 10	
CAPÍTULO III	15
3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	15
3.1 <i>Empatizar</i>	15
3.2 <i>Definir</i>	23
3.3 <i>Idear</i>	30
3.4 <i>Prototipar</i>	34
3.5 <i>Testear</i>	42
3.6 <i>Resultados del capítulo</i>	44
CAPÍTULOS IV	46
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
4.1 <i>Conclusiones</i>	46
4.2 <i>Recomendaciones</i>	47
BIBLIOGRAFÍA	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Pobreza por ingresos a Nivel Nacional	6
Figura 2.2 Pobreza en las ciudades del Ecuador	7
Figura 2.3 Aprehensiones del Guayas con relación a otras provincias del Ecuador	7
Figura 3.1 Mapa de actores involucrados.....	16
Figura 3.2 Mapa de experiencia del Usuario	16
Figura 3.3 Mapa de Empatía: Habitante de calle	17
Figura 3.4 Mapa de Empatía: Empresario	18
Figura 3.5 Satura y Agrupa	24
Figura 3.6 Perfil habitante de calle: Inalcanzable	26
Figura 3.7 Perfil habitante de calle: Escalable	27
Figura 3.8 Perfil habitante de calle: Alcanzable	28
Figura 3.9 Analogía de mundos alternos 1	31
Figura 3.10 Analogía de mundos alternos 2	32
Figura 3.11 Analogía de mundos alternos 3	32
Figura 3.12 Matriz Impacto/Debilidad	33
Figura 3.13 Prototipo de baja resolución	35
Figura 3.14 Modelo de reinserción laboral para personas en situación de calle en la ciudad de Guayaquil.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Prioridades forzadas.....	18
Tabla 3.2 Point of view	29
Tabla 3.3 Matriz Ideas Generadas	33
Tabla 3.4 Evaluación principios de diseño.....	41
Tabla 3.5 Matriz Feedback: Albergues y Lugares de acogida	43
Tabla 3.6 Matriz Feedback: Persona en situación de calle	44

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2018) en junio del 2018 el índice a nivel 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 en cada ciudad, provincia o región del país, sin embargo, es conocido que esta cifra cada vez más 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 por 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). Estas razones y debido a la falta de apoyo

y de oportunidades 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. Es por eso por lo que 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 los cuales son el asilo de ancianos Sofía Ratinoff (enfocado para personas de edad avanzada), el refugio Volver a Soñar que recibe a personas en condiciones de calle y que trabajan en la reinserción 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 reinserción laboral y familiar mediante cursos y talleres sobre emprender, jardinería, carpintería y acompañamiento espiritual (Carreño, 2020). También existe la casa hogar Un Techo para el Camino, que es una casa temporal y un sitio especializado que acogen a personas en situaciones de movilidad humana, su meta es acoger, proteger, promover e integrar a las personas como miembros productivos a la sociedad.

Como antecedente final tenemos el termino 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 (Isasi, 2017).

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.
- 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.

Por otro lado, Adela comenta que se puede notar una diferencia en la forma en la cual una persona se visualiza a sí mismo y su comportamiento. Este sentimiento provoca que se busque una autojustificación y crea razones para rechazar a las personas que viven en situación de pobreza. Por lo que las personas reaccionan con desprecio y culpando a las personas en esa situación en lugar de entender a la pobreza como lo que es, un fracaso social (Isasi, 2017).

Actualmente estamos en una sociedad individualista y competitiva donde nos enseñan que nuestro 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 en donde nacemos, el capital social y económico que nos otorgan nuestros padres, la educación que se nos otorga, 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 podemos 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.

En base a investigaciones realizadas en el Observatorio de Delitos sobre Odio en contra de las Personas sin Hogar, Hatento, en base a 261 entrevistas a personas que no tienen hogar, el 47,1% de estas sufrieron algún tipo de rechazo por aporofobia. Entre ellos, un 81,3% sufrió más de un solo tipo de rechazo de aporofobia (Isasi, 2017).

No obstante, existen ciudadanos voluntarios y organizaciones sociales que realizan día a día un trabajo ejemplar para defender los derechos y la dignidad de las personas que sufren de sinhogarismo. Por ejemplo, en la ciudad de Barcelona, se ha creado una Red de Atención a Personas Sin Hogar, la cual está conformada por alrededor de 30 organizaciones del ayuntamiento de Barcelona y de las llamadas entidades del Tercer Sector. El objetivo principal de esta red es darle seguimiento y un acompañamiento a las personas que no poseen hogar en su proceso de readaptación y recuperación de su independencia y su lucha para reconocer sus derechos, esto lo hacen enfocados en las personas que viven en las calles (Isasi, 2017).

1.1 Planteamiento del problema

Para que un país sea sostenible para todos, hay áreas que tiene que cuidar para impulsar su desarrollo, tales como la pobreza, la desigualdad, el clima, paz y justicia. 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 nuestro planeta y volverlo sostenible. El primer ODS está relacionado con ponerle fin a la pobreza en la sociedad. Aquí radica la importancia de nuestro proyecto, debido a que la situación de pobreza y pobreza extrema en el Ecuador es preocupante y un tema para prestar atención.

Este es un tema que ha sido documentado innumerable cantidad de veces, a través de películas, documentales, series o artículos académicos, sin embargo, hasta la actualidad no existe una metodología clara la cual se pueda seguir para resolver este problema. Aquí entra la pregunta, ¿Por qué un tema que involucra el desarrollo sostenible de un País no posee una metodología plasmada la cual se pueda seguir para combatirlo?

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. Sin embargo, no es suficiente, porque como dijo Karl Marx en su frase, el trabajo es el que hace sentir al hombre autosuficiente, capaz, útil y necesario, por eso el involucramiento de las empresas en esta lucha es fundamental para devolver esa dignidad que se ha perdido. 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

1.2 Justificación del problema

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 la presente propuesta 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 otros municipios de nuestro país e implementados en las compañías del sector. El resultado esperado del estudio de casos es la identificación de estrategias y acciones que permitan a las empresas contribuir a mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad de manera sostenible. El estudio propondrá buenas prácticas de responsabilidad social en el eje de comunidades y sociedad, lo cual podrá contribuir a la valoración de marca y asociación positiva de la empresa con acciones dirigidas a la erradicación de la pobreza extrema en la ciudad de Guayaquil.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar estrategias de reinserción laboral para personas en situación de mendicidad en la ciudad de Guayaquil, mediante la búsqueda, análisis y estudio de casos exitosos de empresas o fundaciones que reporten buenas prácticas de responsabilidad social o personas que hayan pasado por lo mismo.

1.3.2 Objetivo específico

1. Conocer las buenas prácticas de responsabilidad social corporativa que tienen las empresas mediante búsqueda de fuentes confiables para conocer a posibles aliados estratégicos en la implementación de las estrategias de reinserción laboral.
2. Analizar casos de éxitos de personas que se superaron mediante entrevistas personales para conocer los factores que los llevaron al éxito
3. Proponer un proceso de reinserción laboral para personas en situación de mendicidad mediante un proceso para que las empresas las puedan implementar en sus operaciones y llegar a posibles contrataciones de personas en situación de mendicidad.

CAPÍTULO II

2. Marco referencial

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Empleo, subempleo, Desempleo, Pobreza y Desigualdad, por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el 2019, se expresa (Defensoría del pueblo Ecuador, 2021):

En términos de ingresos incrementó a 25,80% en el 2019 en comparación al 23,20% del 2018, pero la pobreza en términos de las necesidades básicas insatisfechas llegó a un 34,2% (Defensoría del pueblo Ecuador, 2021). Como es bien conocido el índice de pobreza es más elevado en el sector rural a diferencia del urbano. Dentro de este estudio se pudo determinar que la ciudad de Guayaquil tiene un mayor porcentaje de pobreza con un 11,2% y en contraposición Cuenca es la ciudad con menor porcentaje, siendo de un 4,1% (Defensoría del pueblo Ecuador, 2021).

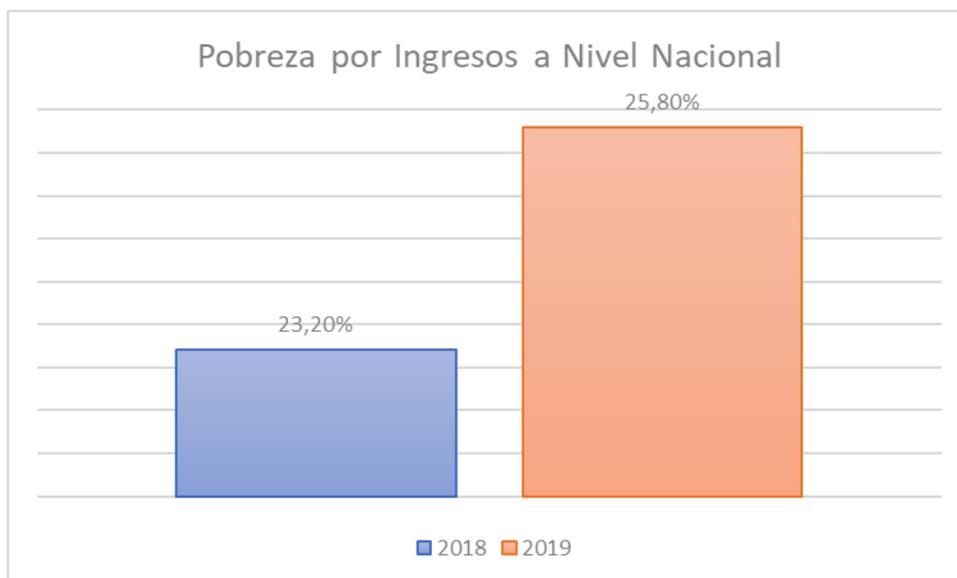


Figura 2.1 Pobreza por ingresos a Nivel Nacional

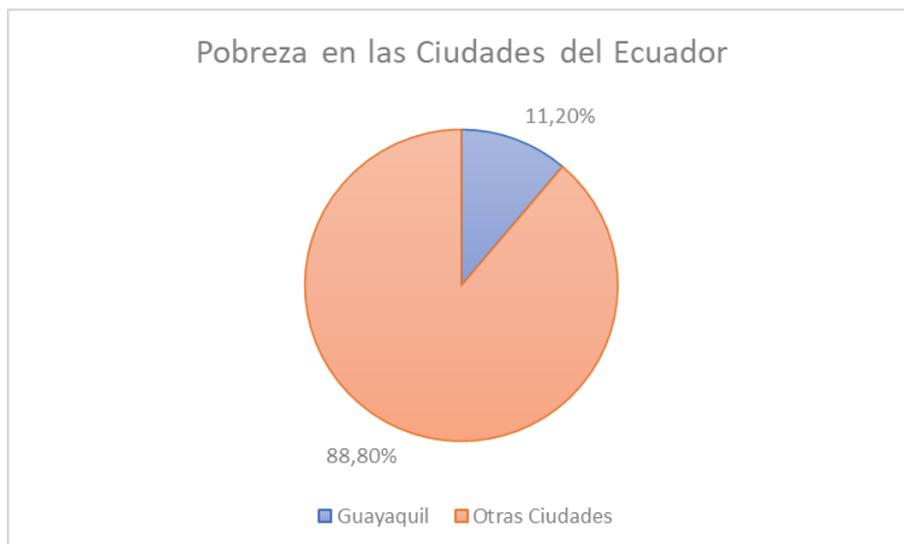


Figura 2.2 Pobreza en las ciudades del Ecuador

Como podemos observar en la figura 3, el informe de la Policía Nacional para el año 2021 en casos de aprehensiones a nivel nacional se han producido una cantidad de 63.498: de esta cifra podemos determinar que el 16% fueron realizadas por delitos contra la propiedad, en el caso de producción o tráfico de drogas fueron el 14%, por violencia contra la mujer o miembros familiares el 7%, por contravenciones se reportaron el 5%, por delitos contra la integridad sexual el 2% y por delitos contra la vida el 1% (Defensoría del pueblo Ecuador, 2021). Cabe destacar que la provincia del Guayas tiene un 20% del total de las aprehensiones en 2021.

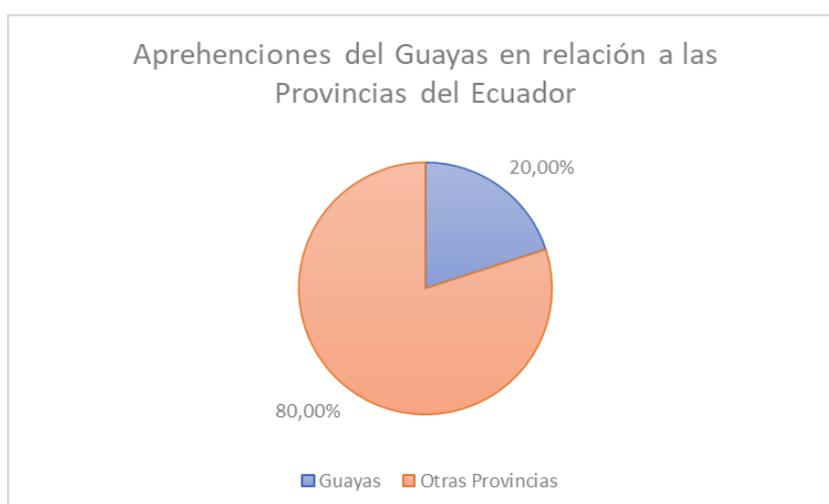


Figura 2.3 Aprehensiones del Guayas con relación a otras provincias del Ecuador

Dentro de las personas privadas de la libertad un 29.408 corresponden a personas que se encuentran en edad entre los 18 a 40, esto es un 75% del total, es decir, población principalmente joven que de no estar en esa situación podrían ser económicamente activos. Según estudios elaborados por el ex Ministerio de Justicia, la cantidad de PPL

(personas privadas de la libertad) se quintuplicó desde el año 1989 donde se reportó que habían 6.978 PPL hasta agosto del 2021 que llegó a la cifra de 38.717 PPL, para el 2019 se evidenció el pico más elevado con la cantidad de 40.096 PPL cuando solo existía capacidad para tener 30.169 personas (Defensoría del pueblo Ecuador, 2021). Como principal factor de este incremento se encontró una débil política criminal que esté dirigida a la prevención de este delito, pero que a su vez esté enfocada en el desarrollo humano, a través de educación, arte, cultura, salud, trabajo digno, entre otros derechos. De los datos encontrados podemos establecer que la raíz de los problemas antisociales de delincuencia y violencia que perturban a diferentes ciudades de Ecuador es debido a la carencia de estrategias para el cumplimiento y desarrollo de los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (por sus siglas DESC-A), esto genera que la utilización de prisión preventiva de manera indiscriminada acentúe la criminalización de la pobreza (Defensoría del pueblo Ecuador, 2021).

Como se mencionó al inicio, el presente trabajo tiene como objetivo determinar estrategias de reinserción laboral para personas en situación de mendicidad en la ciudad de Guayaquil, mediante la búsqueda, análisis y estudio de casos exitosos de empresas que reporten buenas prácticas de responsabilidad social.

Para esto realizamos una revisión de casos tanto a nivel nacional como internacional, de empresas que reportan buenas prácticas de responsabilidad social corporativa. Además, exponemos proyectos internacionales que buscan la reinserción laboral de personas en situación de calle.

Para empezar la búsqueda de casos exitosos a nivel nacional documentados en internet se realizó una revisión a las 50 empresas más grandes del Ecuador que de acuerdo con el ranking EKOS 2020, el cual utiliza datos de la super intendencia de compañías, para conocer que empresas reportan estrategias de reinserción laboral para personas que viven en situación de mendicidad.

El 25% de las empresas reportan tener o aplicar algún tipo de programa dirigido a la reinserción de personas que viven con algún nivel de vulnerabilidad, sin embargo, ninguna reporta de manera específica estrategias relacionadas a la reinserción para personas que viven en situación de calle. Lo cual representa un gran desafío para el gobierno, instituciones públicas y empresas privadas, ya que como lo habíamos visto en el Ecuador en número de personas que viven en esta situación ha venido creciendo en los últimos 5 años.

Dentro de los objetivos de desarrollo sostenible, establece la reducción y eliminación de la pobreza extrema, que normalmente está relacionado a zonas rurales debido a su alta concentración en estas, sin embargo, parte de la población con pobreza extrema también vive en las ciudades en situación de calle. Por ello resulta relevante identificar diferentes tipos de estrategias que se podrían aplicar basadas en las experiencias que tienen algunas empresas en los procesos de contratación de personas que viven en situación de vulnerabilidad.

Enlistamos a 3 empresas ecuatorianas que reportan buenas prácticas de responsabilidad social en el área del talento humano con el fin de encontrar casos de reinserción laboral y cómo lo hicieron. A su vez, descubriremos qué tan relacionado está el país ante este tipo de prácticas. Pese a que en Ecuador no existe evidencia de incorporación directa a personas en situación de mendicidad, internamente listamos 4 casos que reportan algunas estrategias de reinserción laboral, o modelo de reinserción.

2.1 Casos nacionales de empresas que reportan buenas prácticas de responsabilidad social corporativa

2.1.1 CORPEI:

Como primer caso tenemos a Corpei, el cual en alianza con el Ministerio de Agricultura y Ganadería y Banecuador, impulsaron el Proyecto Frontera Norte de Negocios Inclusivos en las cadenas de la palma aceitera, cacao y maderables en zonas fronterizas de Esmeraldas y la Amazonía contó con la activa participación de empresas privadas que reportan un alto sentido de responsabilidad social y ambiental. Estos 3 productos son los rubros que más empleos e ingresos generaba para los agricultores de estos territorios, pero por el golpe de la pobreza rural que sufren ha habido una pudrición del cogollo en la palma aceitera (CORPEI, 2022).

Para el desarrollo de este proyecto, se estableció alianzas ganar-ganar con los pequeños productores de estos sectores para el cultivo de palma aceitera, cacao y maderables, llegando a beneficiar a 10.000 familias campesinas y generando 170 millones de USD extra en exportaciones.

El Proyecto de Negocios Inclusivos en la Frontera Norte, que el MAG desarrolla con CORPEI, es el vivo ejemplo de que es posible y además necesario y de alto impacto la unión de esfuerzos entre el sector público y el privado (CORPEI, 2022).

2.1.2 Independiente del Valle

Recluta a niños apasionados por el fútbol, provenientes de lugares de extrema necesidad para transformarlos en talentosos futbolistas, pasen a formar parte de su equipo y puedan tener un mejor futuro tanto para ellos como para sus familias al sacarlos de la pobreza. Es por lo que Independiente del Valle destina un 40% de su presupuesto anual a la formación de sus jóvenes jugadores y crear un sentido de pertenencia a la institución. Dentro de toda esta ayuda que les dan a sus jugadores también acogen a más de 120 jóvenes en su nuevo estadio ubicado en Chillo Jijón donde también reciben formación primaria y secundaria, y para complementar tienen acceso a gimnasio, comedores y departamento médico (Medios Públicos EP, 2016).

Visitan diferentes ciudades del país donde realizan evaluaciones donde ponen a prueba y miden las habilidades que tienen los infantes con el balón. Así sacarlos de la pobreza, y darles formación integral en su grupo futbolístico y que no caigan en problemas con sustancias narcóticas.

2.1.3 LA FABRIL:

Dentro del segundo caso tenemos a La Fabril una compañía que trabaja sobre la recuperación de competencias, crea puestos de trabajo para los colaboradores de acuerdo con sus capacidades y competencias, las 32 marcas comerciales que integran el portafolio de “La Industria de las Ideas” (La Fabril, 2017).

Como podemos ver, estas 3 organizaciones han generado empleo a personas de escasos recursos y les dieron una mejor oportunidad de vivir. No obstante, el empleo que CORPEI generó es externo a su organización, Independiente del Valle no recluta a personas adultas de la calle y La Fabril genera nuevos puestos para el crecimiento de sus mismos colaboradores, que son los puntos clave de nuestro estudio.

Por ello, pasamos nuestra investigación al territorio internacional para encontrar casos exitosos de reinserción laboral en empresas y organizaciones de personas que habitan en las calles.

2.2 Casos internacionales de empresas que reportan buenas prácticas de responsabilidad social corporativa

2.2.1 HOLCIM Nicaragua:

A inicios del 2020 la fundación Holcim Nicaragua y la organización Los Pipitos llegaron a un acuerdo firmado para crear un programa de emprendimiento laboral, el cual es el responsable de la integración de personas que tienen discapacidades físicas e

intelectuales al ámbito laboral. Este programa se basa en dictar talleres de formación en donde las personas puedan aprender a realizar macetas con el cemento que realiza Holcim, el proyecto fue dirigido principalmente a 20 padres de familia, 10 profesores de la escuela primaria Capitalina Centroamericana Unida y 10 jóvenes adolescentes que son parte de la organización Pipitos (Holcim Nicaragua, 2021).

Gracias a este tipo de iniciativas es que se puede conocer el gran potencial que las familias tienen para guiar a sus hijos para generar y desarrollar actividades de emprendimiento y vocacionales las cuales en un futuro les pueda ayudar a conseguir libertad financiera y no necesitar de ayuda de terceros. Además, la organización también cuenta con una estrategia de sostenibilidad, Holcim se comprometió a realizar el acompañamiento de este proyecto a las familias y a los involucrados mencionados anteriormente, para que así tengan las herramientas que necesitan dentro de este proceso de generar valor y sustento económico a sus hogares.

Una de las fases del proyecto es enseñarles a valorar sus productos, esto quiere decir ponerle precio, saber sobre sus costos, gastos, costo de oportunidad, además temas de mejorar en emprendimiento y comercialización de sus productos, mejora en el proceso de elaboración de la maceta, entre otros temas que puedan ser de utilidad para la actividad que desarrollan.

Holcim está consiente que el proyecto y todas las personas involucradas en su ejecución tienen mucho que aprender, pero depende del compromiso que cada uno invierta el éxito de este proyecto. Además, Holcim como parte de su compromiso estipula seguir apoyando a estas familias y capacitarlas en el diseño de su marca, manejo de marketing y publicidad, uso de sus redes sociales para impulsar sus ventas, elaboración de catálogos de productos físico y digital, atención y servicio al cliente, pero sobre todo en la donación de materia prima que sería el cemento para que participen en diferentes ferias organizadas en sus comunidades.

2.2.2 Corporación Moviliza y su modelo de Trabajo de Inserción Laboral

En Chile, la corporación Moviliza presentó el proyecto llamado “Escuela de Inserción Laboral para Personas en Situación de Calle: Inserción Laboral y Construcción de Modelo de Trabajo” es un proyecto que fue realizado bajo el marco del Programa Calle del Chile Solidario (Moviliza, 2009). Ellos expresan en su informe que se enfocan en el trabajo con personas en situación de calle y mendicidad los cuales viven en los niveles mínimos de habilitación sociolaboral y que no muestran condiciones inhabilitantes para

involucrarse en este proyecto, como consumir sustancias alucinógenas que puedan ocasionar problemas de salud física o mental, tener daños severos en la salud, por lo que esto quiere decir que sean aptos en sus facultades para participar. Para su consecución el modelo lo estructuraron en base a cuatro fases de desarrollo que tienen que ser manejadas de manera consecutiva y una fase transversal que tiene la función de actuar como estrategia de soporte en el proceso de reinserción individual que tiene cada persona (Moviliza, 2009).

Empezamos con la primera fase de Diseño y Convocatoria, la cual está enfocada a realizar perfiles de las personas que entran en el proyecto, que serán con las que trabajaremos de aquí en adelante, también se elabora la oferta específica, un mecanismo de acogida al habitante de calle, una estrategia de difusión para que conozcan la oportunidad y la postulación final de los interesados a participar.

Una vez en la fase dos la cual es la Construcción de Situación Inicial, se realiza un proceso de co-diagnóstico de individuos, por otro lado, trabajar en grupo cuando son situaciones difíciles es de gran impacto positivo, por lo que, se realizará una formación de grupos de trabajo los cuales buscarán impulsar el aprendizaje y desarrollo de los participantes.

Dentro de la fase número tres, Fase de Habilitación Sociolaboral, se realizan las capacitaciones y la orientación de los participantes en el ámbito de la formación de habilidades sociales, laborales, intrapersonales e interpersonales, así como habilidades de emprendimiento, esto con la finalidad de guiar a estas personas e involucrarlos en programas de integración laboral y/o de capacitación.

Para la fase final, Fase de Inserción Protegida, orientaremos los esfuerzos a buscar actividades laborales que permitan una etapa de reinserción. Asimismo, en esta fase se puede evidenciar un acompañamiento al momento de iniciar la actividad laboral y dar por terminada la vinculación de la persona al proyecto.

Así es como llegamos a la fase transversal y última, Fase de Soporte, como ya lo mencionamos es una fase transversal debido a que se desarrolla en todas las fases de las estrategias debido a que da soporte a las otras cuatro fases.

2.2.3 Drew Goodwall

Drew Goodwall es un fiel ejemplo de que se puede salir de una situación de calle y ser un exitoso empresario. Las circunstancias que lo llevaron a terminar en la calle fueron desafortunadas. Originario de Inglaterra, desde pequeño empezó una carrera formal en

teatro y actuación lo cual pensó que sería su medio de sustento, a sus 20 años participó en varias obras entre ellas Marantz Sail donde recibió una fuerte crítica negativa la cual lo afectó psicológicamente y le quitó su confianza, a la edad de 21 años, con deudas y sin ingresos se vio obligado a habitar en la calle. Luego de aproximadamente 6 meses de estar en esa situación tomo la iniciativa de salir delante de una manera u otra. Notó que por la zona donde se quedaba transitaban varias personas que trabajan en oficinas a los que le podía ofrecer un servicio. De todas las limosnas que diariamente recibía en la calle ahorró la cantidad necesaria para comprar los utensilios necesarios para lustrar zapatos, y se situó estratégicamente para conseguir sus primeros clientes. Con el dinero lustrando zapatos pudo comprarse comida y un techo donde vivir, lo que lo hacía sentir orgulloso. Debido a su buen trabajo, se ganó la fidelidad de sus clientes, donde a su vez aprovechaba para conversar, los cuales eran principalmente personas de negocios. En una ocasión uno de sus clientes regulares le comentó que la persona que lustraba y limpiaba zapatos en su empresa se había retirado, por lo que le sugirió aplicar, ese fue el inicio de su historia como empresario. Se presentó a la empresa y logró conseguir el contrato. Al darse cuenta el potencial que había en la industria corporativa comenzó a buscar a empresas a quienes ofrecerle sus servicios. Cuenta que lo más complicado fue hacer que confiaran en él y en su servicio. Para el 2004 y con 30 años decidió convertirse en empresario fundando Sunshine Shoeshine una compañía enfocada en ofrecer servicios de limpieza y reparación de calzado para el sector corporativo, a medida que crecía su empresa se dio cuenta que necesitaba apoyo de terceros, por lo que decidió darles una mano a personas habitantes de calle como él lo había sido. Las personas que contrataba pasaban por capacitaciones y así garantizar que la calidad del servicio sea impecable, además les ofrecía alojamiento y comida para que se sintieran seguros. La empresa empezó a tener un índice de rotación de personal significativamente bajo con relación a las otras empresas de la zona y sector. Durante los siguientes años el crecimiento solo siguió, hasta alcanzar una facturación de más de 320 mil dólares anuales. En la actualidad Drew Goodwall cuenta con 46 años y aún sigue siendo cabeza de Sunshine Shoeshine y aportando a varias fundaciones con causas sociales (Negocios y emprendimiento, 2020).

2.2.4 Juan Luis Castellanos Sierra

Habitante de calle por 35 años, sumergido en las drogas, alcohol, hongos y otras sustancias narcóticas. Tuvo una infancia normal, a los 14 años conoció el mundo del

alcohol, para el año de 1981 cuando se graduó del colegio en Colombia, amigos del barrio lo invitaron a probar marihuana y debido a la curiosidad que le generaba y sobre todo por mala influencia colectiva, como él lo llama, decide entrar a este mundo. Desde ahí solo fueron años de consumo excesivo y de constante lucha con su familia para poder salir de esa adicción. Para el 2003 es cuando toma la decisión de dejar las drogas sin embargo seguía consumiendo alcohol. Fue una lucha constante y continuada pero él nos cuenta que gracias a funcionarios de integración social de la organización oasis, mucha fuerza de voluntad, apoyo constante de su familia, pero sobre todo su espiritualidad el día de hoy lleva más de 6 años limpio. La gran hazaña fue cuando en el primer año sin consumir, decide retomar los estudios universitarios que dejó truncados por su ahora ex adicción. La chispita de retomar su carrera la plantó una voluntaria del centro de rehabilitación, la cual habló con su familia y como era de costumbre, aunque incrédulos, decidieron apostar que esta vez era diferente. Al principio no le daban el dinero de la matrícula directamente a Juan, por temor a que como ellos lo describe “se lo fumara” pero poco a poco y sobre todo viendo los resultados y la dedicación que le ponía a su carrera universitaria, le comenzaron a dar el dinero directamente a él, para que sepa administrarlo y tomar un sentido de responsabilidad sobre el mismo. Hoy en día a sus 59 años es abogado de la República Colombiana y trabaja de manera independiente en su despacho. Como aspiraciones a futuro, tiene en mente cursar una maestría y servir de inspiración para demás personas que estén pasando por la misma situación de la que le tomaron 35 años de su vida salir.

Ambas organizaciones les enseñaron un oficio y a vivir como civiles productivos en la sociedad. Aunque, como en las 2 empresas nacionales, estas personas no fueron preparadas para que la empresa promotora las contrate dentro de su organización, Moviliza presentó un proyecto que será tomado como base para nuestra investigación. Cabe destacar el interés por parte de Holcim de formar personas con un oficio y a enseñarles a vivir en la sociedad se complementa con el proyecto de Moviliza a partir de la fase 3. Al ser una empresa que también se encuentra en Ecuador, nos da apertura a la posibilidad de que haya empresas nacionales dispuestas a formar personas de la calle como personas con oficio.

CAPÍTULO III

3. Metodología de investigación

En la presente investigación hemos visto que algunas fundaciones han implementado prácticas para reinsertar a los habitantes de calle en la sociedad, organizando talleres con el fin de que los beneficiarios emprendan o adquieran habilidades para ejercer un oficio. Sin embargo, no lograron posicionarlos en un puesto de trabajo dentro de una empresa.

Considerando los bajos resultados de las actividades de reinserción organizadas por las fundaciones, utilizaremos la metodología Design Thinking para enfrentarnos a la problemática desde una perspectiva que nunca se había trabajado. Para efectos de desarrollar esta metodología Design Thinking usaremos la plantilla institucional que ofrece i3 Lab pasando por todas sus fases desde empatizar, definir, idear, prototipar y validar.

3.1 Empatizar

En esta primera sección conoceremos un poco más sobre los actores involucrados dentro de este proyecto de reinserción laborales para personas en situación de calle. Tener en claro esta información nos permite tener una idea clara de lo que piensas, opinan y sienten con respecto a nuestra problemática. Comenzaremos con el Mapa de actores involucrados en nuestra problemática para lograr identificarlos y tenerlos definidos, para luego continuar con el análisis de las posturas de cada uno de los actores referente a la reinserción laboral de personas en situaciones de calle, dicha información será recaudada por entrevistas personales. Finalizaremos esta etapa con la creación de mapas de empatía de dichos actores involucrados para relacionado a los hallazgos que tuvimos con las entrevistas poder conocer lo que piensa, siente, oye y dicen de esta problemática.

3.1.1 Mapa de actores involucrados

Una vez realizado el marco referencial pudimos identificar las partes que constituyen nuestro grupo de actores involucrados (Figura 4). Aquí los clasificamos como actores internos y externos. Entre los factores internos contamos con las personas en situación de calle, van a ser los principales beneficiarios de estas estrategias de reinserción laboral. Y también tenemos 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 tenemos 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 reinserción. 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.

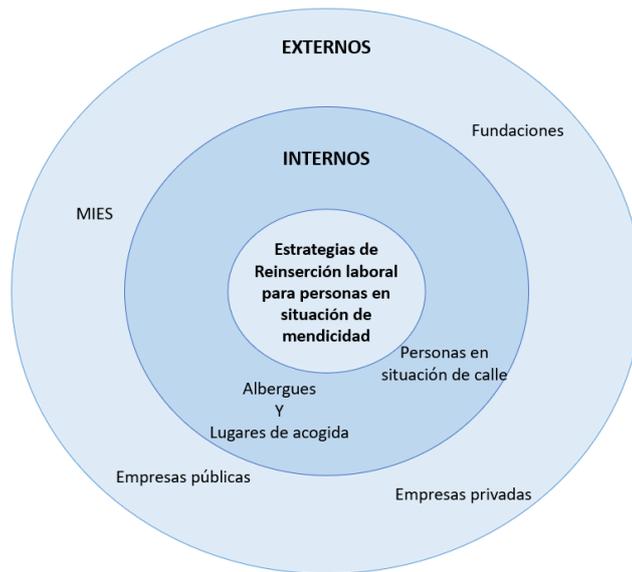


Figura 3.1 Mapa de actores involucrados

3.1.2 Mapa de Experiencia del Usuario

Dentro de la herramienta de experiencia del usuario nos basamos en como 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 4)

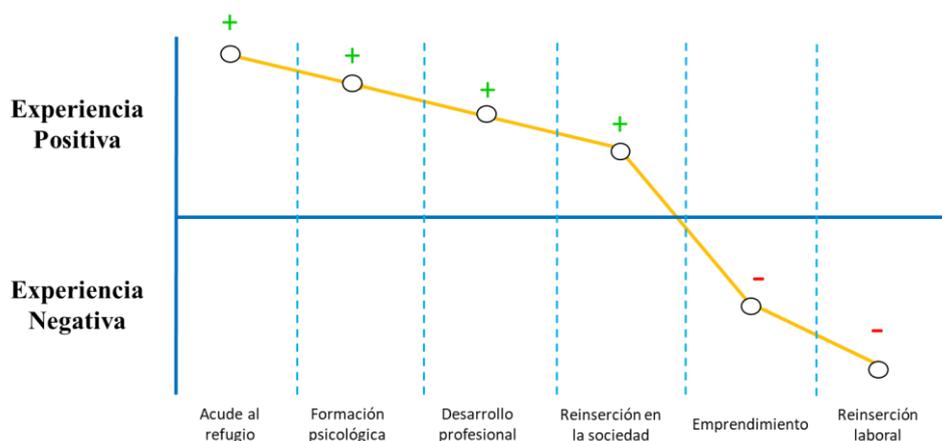


Figura 3.2 Mapa de experiencia del Usuario

Dentro de este mapa de experiencia podemos ver que existe un gran declive desde el momento de comenzar a realizar una actividad productiva, como emprendimiento o reinserción laboral, de aquí sacamos un gran insight del proyecto 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.

3.1.3 Mapa de Empatía

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

Habitante de la Calle:

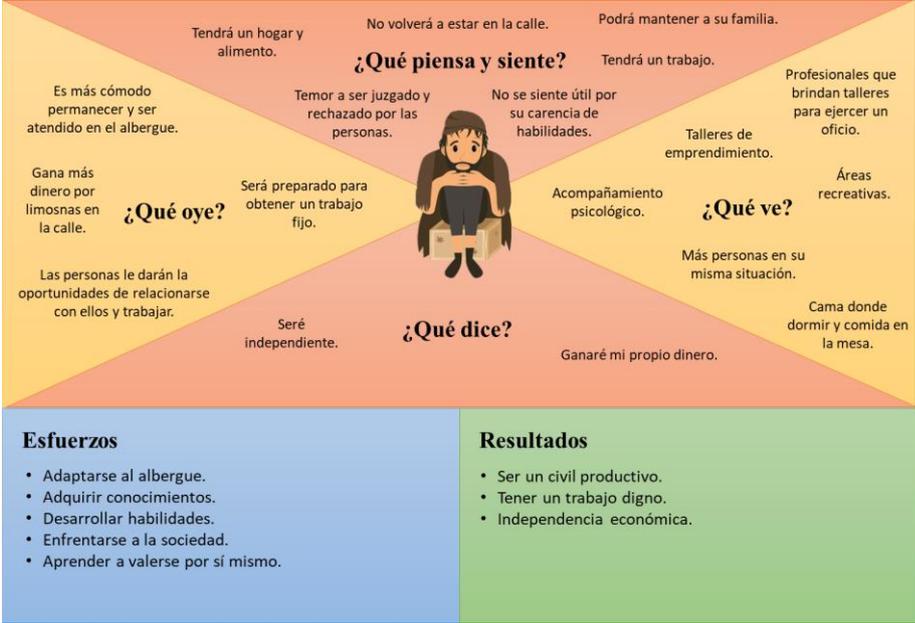


Figura 3.3 Mapa de Empatía: Habitante de calle

Empresario:

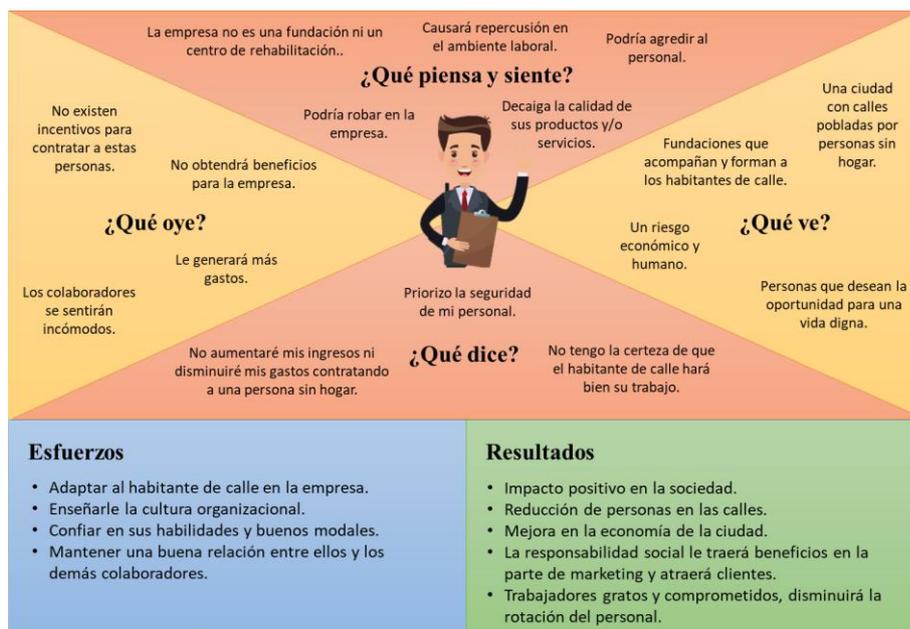


Figura 3.4 Mapa de Empatía: Empresario

3.1.4 Prioridades Forzadas

Para poder realizar el análisis de prioridades forzadas, nos apoyamos del modelo de atributos múltiples y nos basamos en los atributos que el Ab. Juan Luis Castellanos Sierra menciona que son los aspectos más importantes dentro de la reinserción laboral.

Tabla 3.1 Prioridades forzadas

Atributos-prioridades	Orden de 1 a 8 según su importancia. En donde, 1 es el atributo de mayor importancia y 7 es el atributo de menor importancia
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

3.1.5 Posturas de las Empresas Privadas ante la reinserción laboral de personas en la calle

Entrevistamos a un Coach del departamento de RRHH. Ella nos comenta 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 la

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.

Interagua trabaja constantemente en campañas para cuidar a sus colaboradores; mantiene un convenio con el Instituto de Neurociencias para atenciones psiquiátricas y psicológicas, y atención externa para tratar problemas o trastornos psicológicos asociados a la pandemia del Covid 19.

“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.” Como los mencionados en el segundo párrafo, por lo que el siguiente paso en nuestra investigación será el de seleccionar un perfil de habitante de la calle que les brinde mayor tranquilidad a los empleadores.

También se entrevistó a un reclutador de México, nos 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 podemos 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. Entrevistamos a 364 Guayaquileños para conocer su perspectiva frente al habitante de calle, a pesar de que es cierto que tratan de ayudarlo en la mayoría de los casos, le temen y piensan que podrían llegar a delinquir debido a su situación de calle. A pesar de que bajo un nivel formal el 77.20% de ellos afirma que adquiriría su bien o servicio. Sin embargo, encontramos 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.

3.1.6 Posturas de las fundaciones ante la reinserción laboral de personas en la calle

Entrevistamos a un dirigente de una fundación, donde le comentamos 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, vuelve a mencionar 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, podemos 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.

3.1.7 Postura los organismos públicos ante la reinserción laboral de personas en la calle

Entrevistamos a un miembro del MIES con el fin de que nos diera a conocer 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, nos cuenta 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 en nuestra investigación, 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 considera 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.

3.1.8 Habitantes de Calle

Existen diferentes razones por las que se origina la pobreza:

Carencia de habilidades básicas: Estas personas carecen de habilidades como la lectura, escritura o habilidades matemáticas básicas, además de habilidades de computación, tienen dificultades para aprender habilidades técnicas, por lo que hace más complicado conseguir trabajos bien remunerados. Viven por debajo del nivel máximo de pobreza.

Carencia de habilidades en el empleo: No cuentan con habilidades de empleo específicas a un cargo o la habilidad en general para mantenerlo como por ejemplo puntualidad, cordialidad, trabajo en equipo, seguir y acatar órdenes.

Discapacidades físicas o intelectuales severas: Aquí entran personas discapacitadas para trabajar, por ejemplo, tener un coeficiente intelectual bajo o incapacidad de hacer actividades del día a día por alguna carencia física grave, que necesite de asistencia y ayuda estatal.

Dependencia de alcohol o droga: Dentro de las zonas marginales existe mayor probabilidad de que una persona consuma sustancias narcóticas como Droga y alcohol a temprana edad. Sin embargo, se cae en un círculo vicioso donde para conseguir estas sustancias se necesita de dinero el cual no tienen. Además, el depender de estas sustancias imposibilita la posibilidad de que una persona consiga un empleo o conserve buenas relaciones laborales o personales.

Problemas de salud mental: Problemas de depresión, cambios de ánimo. Generalmente no se perciben a simple vista, pero son problema que incapacitan a una persona y no los dejan actuar razonablemente. Las experiencias traumáticas de cualquier tipo también paralizan y pueden llegar a impedir que una persona se desarrolle con normalidad en su vida cotidiana.

Verdadera mala suerte: Una catástrofe médica inesperada, la pérdida de empleo o un divorcio generalmente causan gastos y pérdidas que pueden destruir a una persona, física, mental y económicamente.

Cultura de la pobreza: Dentro de esta categoría están las personas que no conocen otra situación que no sea la pobreza, y han sido pobres como si fuera herencia familiar de generaciones.

El miembro del MIES nos 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.

3.2 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. Eso podemos definirlo como aporofobia, término 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.

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.

3.2.1 Técnica satura y agrupa

Para la técnica satura y agrupa, realizamos una lluvia de ideas. Agrupamos de esta lluvia de ideas lo que son los participantes, obstáculos y beneficios que darían esta estrategia de reinserción laboral.

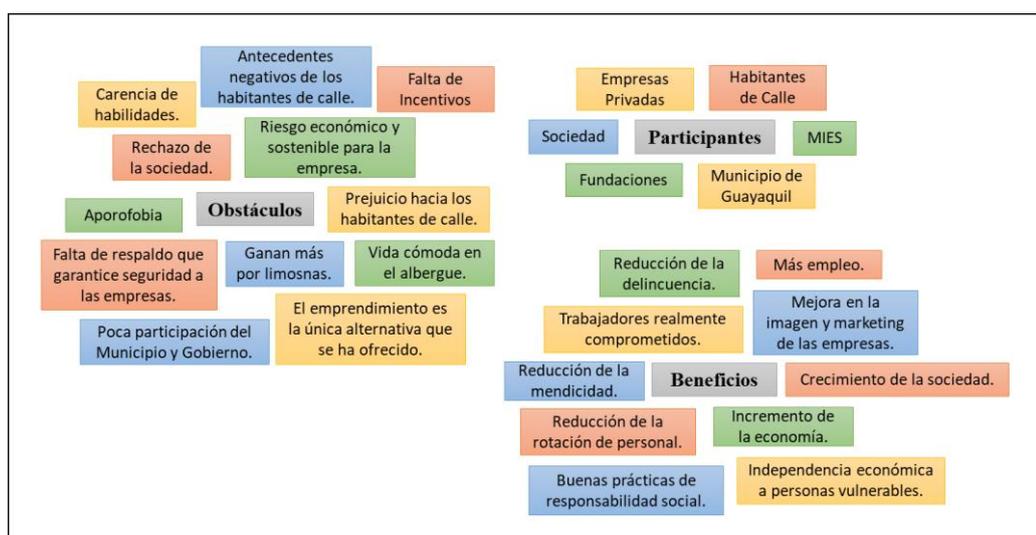


Figura 3.5 Satura y Agrupa

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

- No existe un modelo específico planteado para combatir esta situación.
- No existe suficiente involucramiento de los participantes para lograr atacar esta situación

- Es necesario el involucramiento de varios actores para poder ayudar a una persona, integrarse primero socialmente para poder hacerlo laboralmente.
- 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.

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.

3.2.2 Perfil de Usuario

En esta sección se realizará el perfilamiento por medio de la herramienta Buyer personas dentro de la metodología Design Thinking, y lo dividiremos en tres perfiles para el estudio:

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



JOSÉ IGNACIO PEREZ ZAMBRANO

Habitante de la calle
Situación: Inalcanzable

SOBRE JOSÉ

José lleva más de 15 años viviendo en la calle, ha pasado por varios albergues a lo largo de su vida, no cuenta con estudios secundarios y sus estudios primarios nunca los concluyó, desde muy joven entró al mundo de las drogas y eso es lo que causó que ahora viva en la calle

DEMOGRAFÍA

ESTUDIOS: Primarios (No concluidos)
 INGRESOS: \$- mensuales
 EDAD: 57 años
 DIRECCIÓN: Cualquier Lugar pero frecuenta el centro de la ciudad de Guayaquil

MOTIVACIONES

- Buscar un lugar para poder pasar la noche
- Buscar en la basura de la ciudad cartones o ropa desechada para poder vestirse
- Conseguir dinero para poder comprar drogas

FRASE CON LA QUE SE DEFINE

"La vida a mí en particular me ha tocado difícil, no es mi culpa estar en la calle y ya soy muy viejo para salir"

HABILIDADES

Leer	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Escribir	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Informática básica	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Habilidades manuales	● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Habilidades que requieran fuerza	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

OBJETIVOS

- Conseguir drogas
- Conseguir comida
- Conseguir lugar donde pasar la noche
- Conseguir dinero de cualquier medio

CARACTERÍSTICAS

- No tiene autocontrol
- No tiene las habilidades básicas necesarias
- No demuestra interés
- No tiene sentido de ética o moral

ESCENARIO

-No estaría interesado en buscar un trabajo, y en el caso de que lo esté primero debe de pasar por un proceso para sanar su cuerpo y mente del la adicción que tiene

ACCIONES

No aplica para nuestro caso de estudio, por lo que no se adapta al perfil para el que haremos las estrategias de reinserción laboral

Figura 3.6 Perfil habitante de calle: Inalcanzable



ADOLFO SEGUNDO SANCHEZ CASTRO

Habitante de la calle
Situación: Escalable

SOBRE ADOLFO

Adolfo lleva en las calles pidiendo limosnas desde que tenía 30 años, sufrió una situación de abandono familiar y tomó malas decisiones en la vida las cuales lo llevaron a terminar en esta situación. Sin embargo no busca salir de esta situación ni trabajar por ello, solo pide dinero.

DEMOGRAFÍA

ESTUDIOS: Primarios (Concluidos)
INGRESOS: \$3 diarios en limosna
EDAD: 36 años
DIRECCIÓN: Cualquier Lugar pero frecuenta el centro de la ciudad de Guayaquil

MOTIVACIONES

- Que le den limosna la mayor cantidad de personas para poder comer
- También pide las sobras de comida en los restaurantes
- Que le regalen ropa vieja o usada para poder cambiarse

FRASE CON LA QUE SE DEFINE

"Los que tienen más dinero deberían de darnos limosna a los que no tenemos"

HABILIDADES

Leer	● ● ● ● ○ ○ ○ ○
Escribir	● ● ● ● ○ ○ ○ ○
Informática básica	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Habilidades manuales	● ● ● ● ○ ○ ○ ○
Habilidades que requieran fuerza	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○

OBJETIVOS

- Conseguir dinero gratis
- Conseguir comida gratis
- Conseguir ropa gratis
- Buscar un lugar donde pasar la noche

CARACTERÍSTICAS

- Tiene la capacidad pero no las ganas de salir a delante ni reintegrarse a la vida laboral
- Tiene edad de ser una persona económicamente productiva
- Muestra desinterés en integrarse a la vida laboral

ESCENARIO

-No estaría interesado en buscar un trabajo, y en el caso de que lo esté primero debería tomar talleres como gestión del tiempo, productividad y más talleres de autosuperación

ACCIONES

No aplica para nuestro caso de estudio porque primero deben de querer formar parte de una fuerza laboral activa.

Figura 3.7 Perfil habitante de calle: Escalable



EMILIO ALBERTO GONZALEZ VERA

Habitante de la calle
Situación: Alcanzable

SOBRE EMILIO

Emilio lleva 20 años haciendo el papel de caramelero, porque a pesar de haber terminado la escuela primaria se tuvo que salir de su casa muy joven por una situación de abuso doméstica, desde ahí se ha ganado la vida como ha podido, y usa la venta de caramelos como su medio de sustento

DEMOGRAFÍA

- ESTUDIOS: Primarios (Concluidos)
- INGRESOS: Entre \$5-\$10 al día
- EDAD: 40 años
- DIRECCIÓN: Cuando gana suficiente al día se paga una noche en un hostel, si no duerme en la calle

MOTIVACIONES

- Vender muchos caramelos para recuperar su inversión y así al menos tener para comer
- Reunir lo suficiente en el día para poder pagarse una habitación y pasar la noche
- Conseguir lo suficiente para comer al menos 1 vez al día

FRASE CON LA QUE SE DEFINE

"Me gano la vida de manera honrada, sin hacerle daño a nadie"

HABILIDADES

- Leer ● ● ● ● ● ● ● ●
- Escribir ● ● ● ● ● ● ● ●
- Informática básica ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
- Habilidades manuales ● ● ● ● ● ● ● ○
- Habilidades que requieran fuerza ● ● ● ● ● ○ ○ ○

OBJETIVOS

- Vender tantos caramelos como se pueda
- Recuperar su inversión y tener ganancias
- Conseguir dinero para comer al menos 1 vez al día
- Conseguir dinero para no pasar la noche en la calle

CARACTERÍSTICAS

- Trabajador
- Honrado
- Muestra interés por salir de la calle
- Tiene sentido de ética o moral
- Tiene habilidades básicas

ESCENARIO

-Estaría interesado en generar ingresos que le permitan alquilar un lugar mensualmente y no vivir día con día, sin saber si hoy le toca dormir en la calle o no

ACCIONES

Aplica para nuestro elemento de estudio, este perfil usaremos para generar estrategias de reinserción laboral empresarial

Figura 3.8 Perfil habitante de calle: Alcanzable

3.2.3 Point of View

Una vez identificados los perfiles de usuarios para realizar el análisis Point of View, identificamos lo que son 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. En la tabla 1 se presentan los resultados de la aplicación de la técnica.

Tabla 3.2 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 integren como personas completamente productivas.
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

Por medio de este análisis, concluimos 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.

Ya que tenemos 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.

3.2.4 Principios de diseño

Los principios de diseño que hemos seleccionado para nuestro proyecto son los objetivos que aspiramos alcanzar con nuestras estrategias de reinserción laboral, a continuación, se detallan los principios de diseño que hemos seleccionado para nuestro proyecto:

- 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
- De rápido entendimiento para poder ser difundida, que sea universal para cualquier persona que sea alcanzable como perfil de usuario.
- 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

3.2.5 Unidades de medida

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

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

Cabe aclarar que por el momento el producto final de este estudio será la creación 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.

3.3 Idear

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

3.3.1 Brainstorming

Como Brainstorming presentamos las primeras 5 ideas de estrategias de reinserción laboral más importantes que hallamos, a continuación, se las enumera:

- Empezar por un emprendimiento.

- Adaptar el único modelo encontrado de reinserción laboral, como lo es el caso de Chile la Fundación Moviliza.
- Hacer alianzas con las empresas públicas y privadas para generar empleo
- Enseñarles una habilidad para que puedan desarrollarla como sustento
- Crear una empresa que ofrezca un servicio, que contrate y capacite a las personas en situación de calle para dar dicho servicio.

3.3.2 Analogías de mundos alternos

Utilizamos la técnica de analogías de mundos alternos pudimos relacionar el concepto de reinsertar a personas en situación de calle con alternativas como contratar a alguien para trabajar, sacar a una persona de la cárcel, ayudar a construir una casa a alguien.

En la siguiente figura se muestra cual es la relación que puede tener reinsertar a una persona en situación de calle y 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”

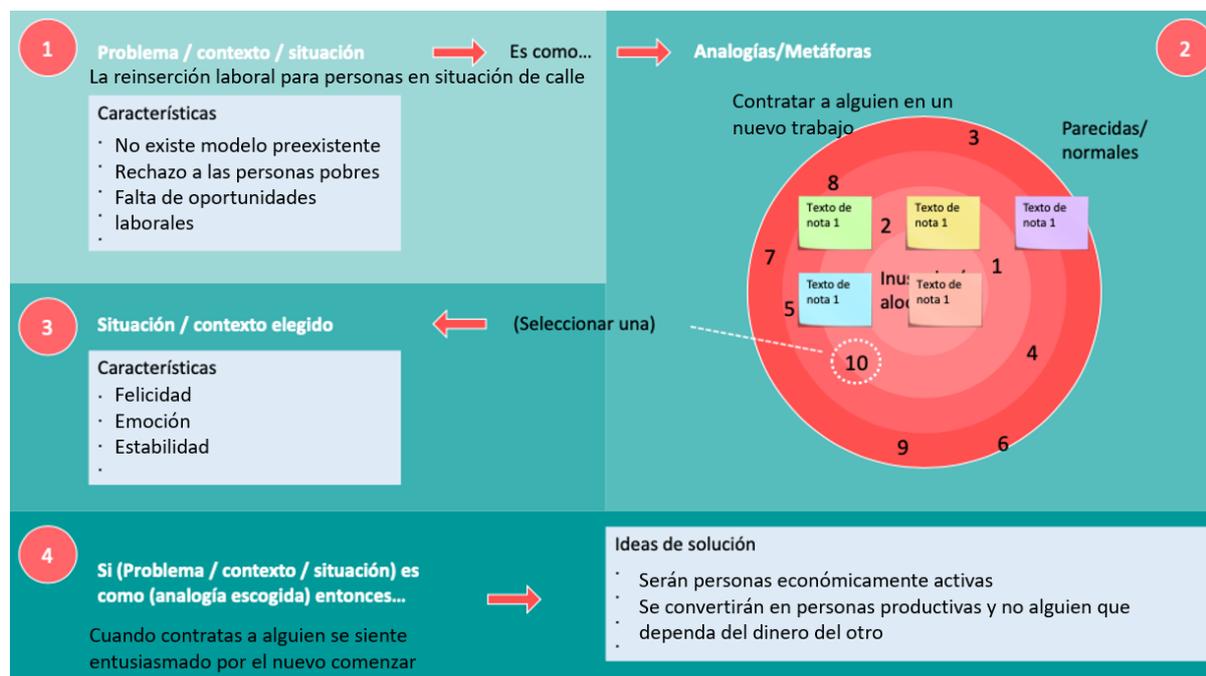


Figura 3.9 Analogía de mundos alternos 1

En la siguiente figura se muestra cual es la relación que puede tener reinsertar a una persona en situación de calle y 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”

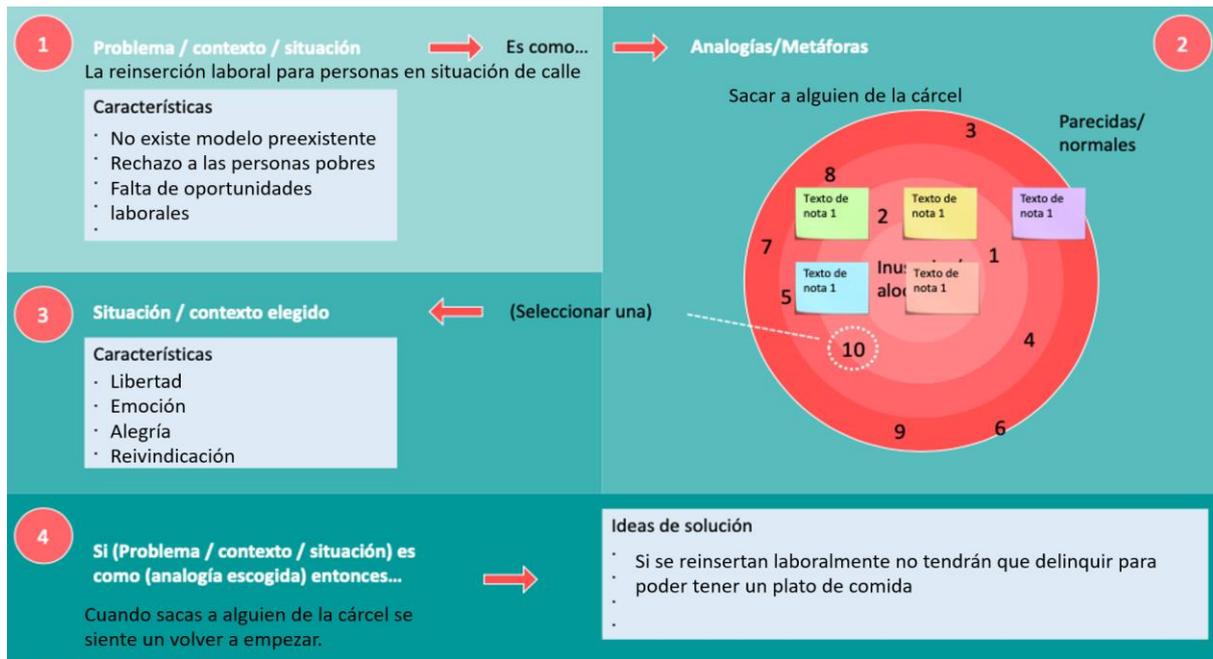


Figura 3.10 Analogía de mundos alternos 2

En la siguiente figura se muestra cual es la relación que puede tener reinserter a una persona en situación de calle y ayudar a construir una casa

“Si reinserter 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”

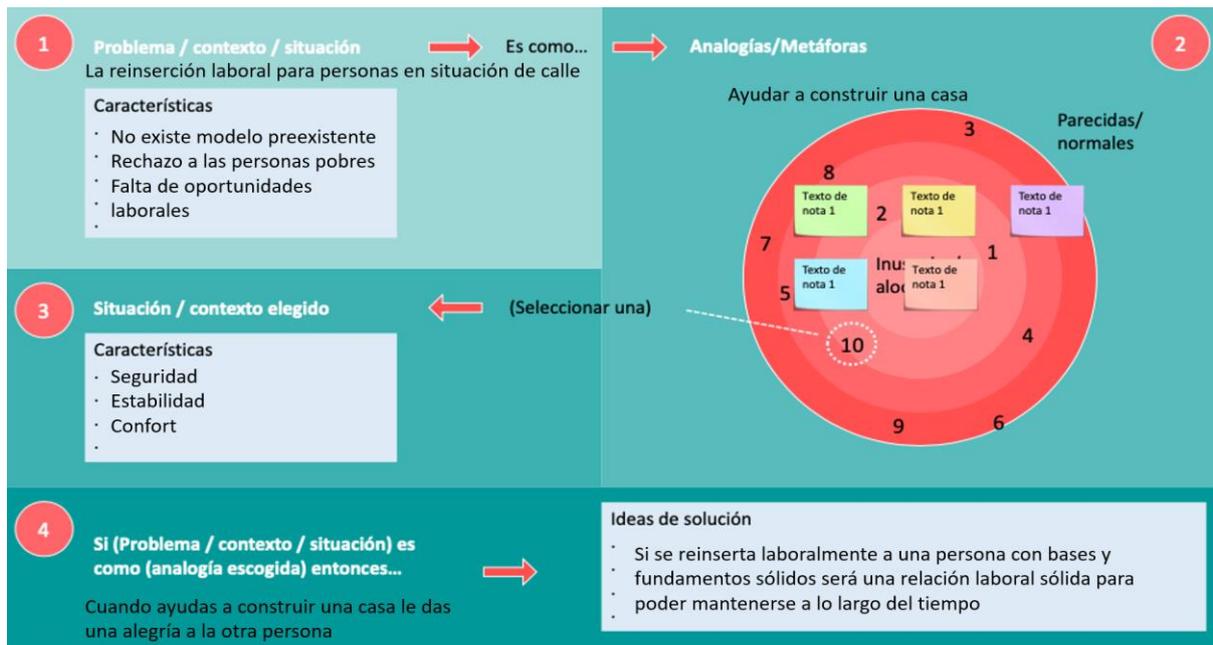


Figura 3.11 Analogía de mundos alternos 3

3.3.3 Evaluación de ideas generadas

De las ideas generadas, aplicaremos la matriz IMPACTO-DIFICULTAD (Figura 15) 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.

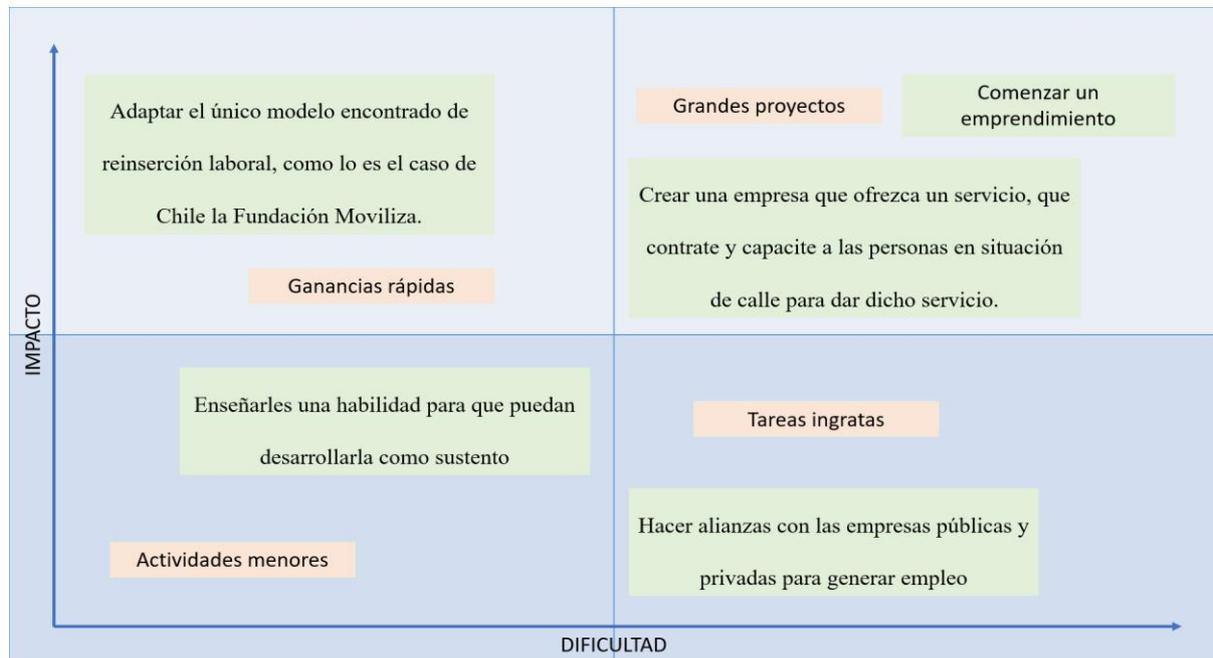


Figura 3.12 Matriz Impacto/Debilidad

Como podemos observar en la Figura 15 seleccionaremos la idea del primer cuadrante que es la que genera mayor impacto, porque ya sabemos 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 nos enfocaremos en adaptar el modelo encontrado de reinserción laboral, el caso de la fundación Moviliza en Chile.

Tabla 3.3 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 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

3.4 Prototipar

Para la fase de prototipo nos basamos en las ideas que generamos en la fase de ideación, elegimos la idea que nos puede generar mayor impacto con la menor dificultad posible, ya que buscamos que las estrategias de reinserción laboral sean fáciles de implementar. A continuación, mostramos 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.

3.4.1 Prototipo de baja resolución

Entre los casos de éxito que estudiamos, podemos basarnos 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, plantaremos 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 como 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 que la calidad del servicio sea impecable.

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 en marketing debido a la buena imagen que la empresa generaba, 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 nuestro prototipo de baja resolución quedaría en un proceso que las personas con perfil de alcanzable pueden usar para ingresar a la vida laboral. Adaptaremos este modelo a la situación de Ecuador, específicamente en Guayaquil que es nuestro lugar de estudio, en base a las posturas de los 3 participantes.

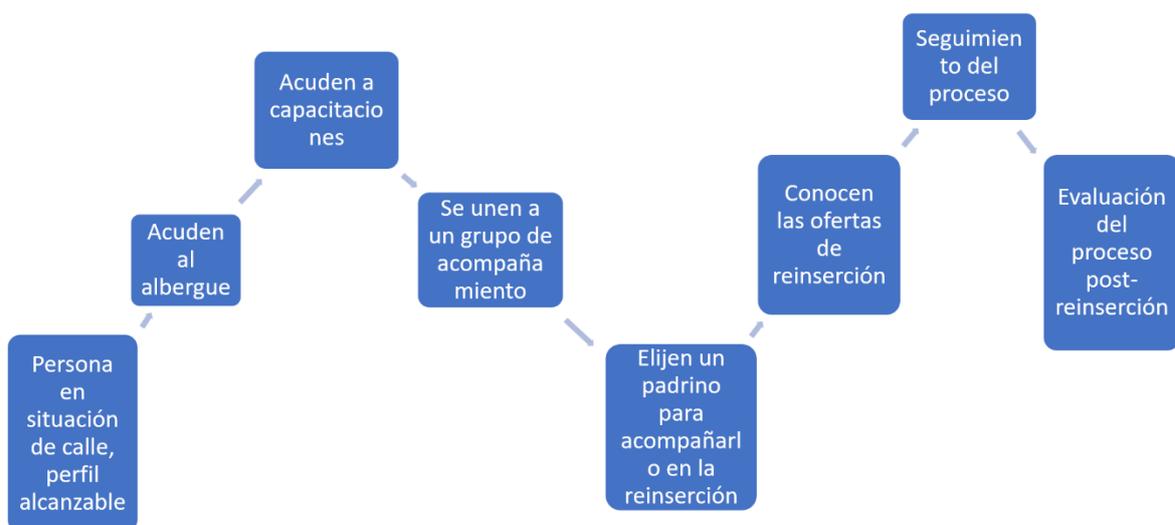


Figura 3.13 Prototipo de baja resolución

3.4.2 Prototipo de alta resolución

Para el prototipo de alta resolución ya le daremos nombre a las fases previamente analizadas en el prototipo de baja resolución. A continuación, detallaremos 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

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.



EMILIO ALBERTO GONZALEZ VERA

Habitante de la calle
Situación: Alcanzable

SOBRE EMILIO
Emilio lleva 20 años haciendo el papel de caramelero, porque a pesar de haber terminado la escuela primaria se tuvo que salir de su casa muy joven por una situación de abuso doméstica, desde ahí se ha ganado la vida como ha podido, y usa la venta de caramelos como su medio de sustento

DEMOGRAFÍA

ESTUDIOS: Primarios (Concluidos)
 INGRESOS: Entre \$5-\$10 al día
 EDAD: 40 años
 DIRECCIÓN: Cuando gana suficiente al día se paga una noche en un hostal, si no duerme en la calle

MOTIVACIONES

- Vender muchos caramelos para recuperar su inversión y así al menos tener para comer
- Reunir lo suficiente en el día para poder pagarse una habitación y pasar la noche
- Conseguir lo suficiente para comer al menos 1 vez al día

FRASE CON LA QUE SE DEFINE

"Me gano la vida de manera honrada, sin hacerle daño a nadie"

HABILIDADES

- Leer ●●●●●●●●
- Escribir ●●●●●●●●
- Informática básica ●●●○●○●○
- Habilidades manuales ●●●●●●●●
- Habilidades que requieran fuerza ●●●●●○●○

OBJETIVOS

- Vender tantos caramelos como se pueda
- Recuperar su inversión y tener ganancias
- Conseguir dinero para comer al menos 1 vez al día
- Conseguir dinero para no pasar la noche en la calle.

CARACTERÍSTICAS

- Trabajador
- Honrado
- Muestra interés por salir de la calle
- Tiene sentido de ética o moral
- Tiene habilidades básicas

ESCENARIO

-Estaría interesado en generar ingresos que le permitan alquilar un lugar mensualmente y no vivir día con día, sin saber si hoy le toca dormir en la calle o no

ACCIONES

Aplica para nuestro elemento de estudio, este perfil usaremos para generar estrategias de reinserción laboral empresarial

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 voluntariamente un grupo de personas en situación de mendicidad han postulado para participar de las estrategias de reinserción laboral, 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 situación de vulnerabilidad que se encuentra 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 específico y cerrado. 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, tenemos 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. Pero empezaremos con talleres apresto laborales para que sepan cómo crear un cv para que resalte 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 vimos 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 ultima estrategia de reinserción laboral contaremos 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.

3.- 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.

La tabla 4 muestra la encuesta

Tabla 3.4 Evaluación principios de diseño

Las estrategias de reinserción laboral planteadas son:	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalment e de Acuerdo
	1	2	3	4	5
De fácil aplicación para las personas en situación de calle					
De rápido entendimiento para las personas en situación de calle					
Sencillas de implementar en la vida de una persona en situación de calle					
Fácil de adaptar a la realidad de las personas en situación de calle					

Para concluir con esta sección dejaremos plasmadas las estrategias de reinserción laboral a manera de un proceso secuencial que las personas en situación de calle pueden seguir voluntariamente y con acompañamiento debido por las 5 fases para lograr la reinserción laboral y sean personas económicamente activas para la sociedad.

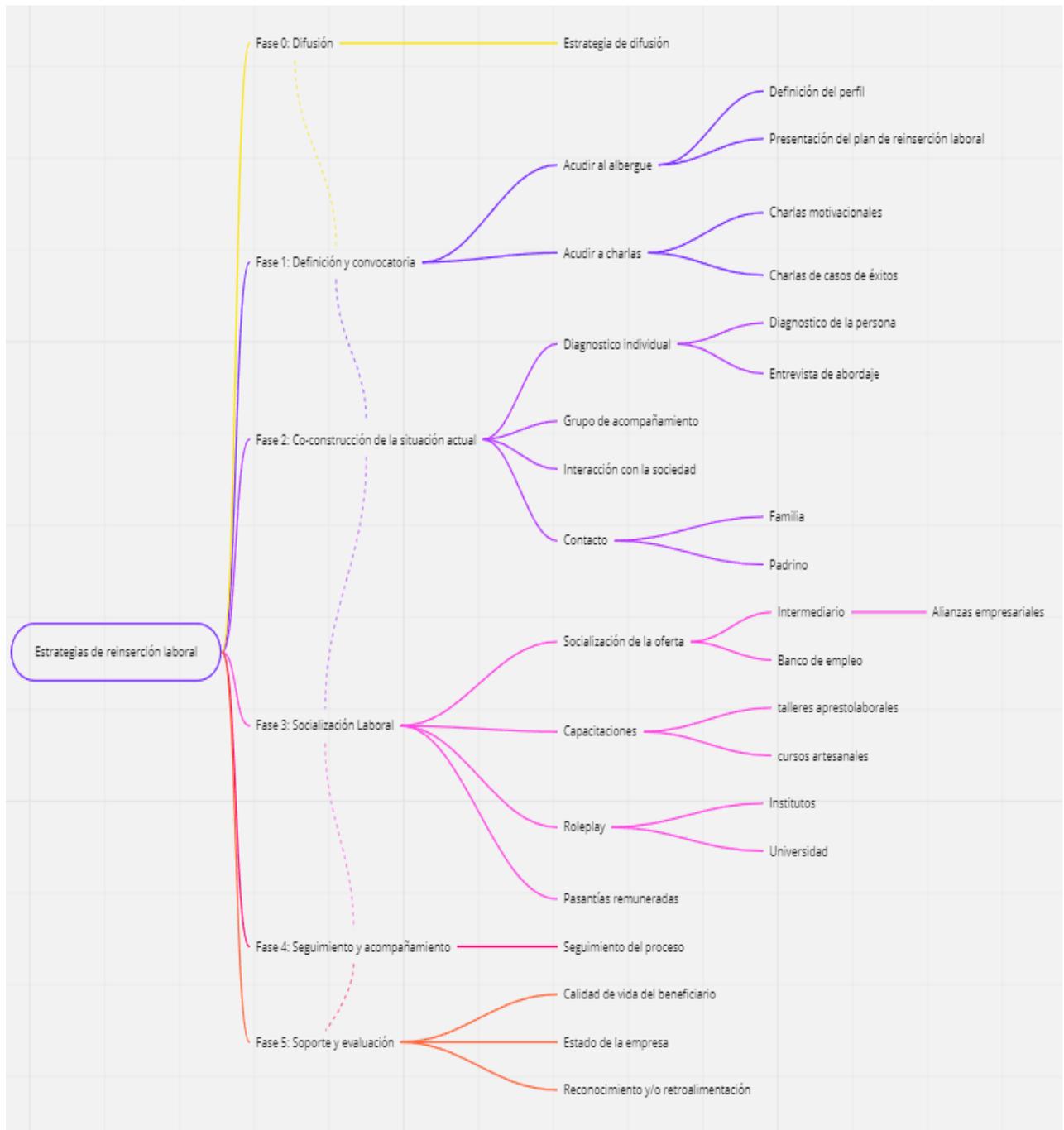


Figura 3.14 Modelo de reinserción laboral para personas en situación de calle en la ciudad de Guayaquil

3.5 Testear

Validación del prototipo de alta resolución

Para validar nuestro prototipo de alta resolución y como fase final de la metodología Design Thinking usaremos 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 nuestros

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, buscamos 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.

La tabla 5 y 6 muestra la matriz feedback de los perfiles seleccionados:

Tabla 3.5 Matriz Feedback: Albergues y Lugares de acogida

Albergues y lugares de acogida Perfil: Actor interno	
Matriz de Feedback	
<p>Positivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • El apartado de Integración en la sociedad es fundamental la integración completa del beneficiario. • Apoyo de la familia tanto moral como económico. • Modelo completo con el marco contextual. • Red de apoyo de otras personas que están pasando por lo mismo • Apoyo a la familia del beneficiario, para que no se den por vencidos con la persona en proceso de reinserción 	<p>Negativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas no tiene incentivos estatales para hacer alianzas y seguir el modelo. • Empresas ponen el salario • Los pasos tienen que adecuarse a cada persona, cada realidad y cada historia del beneficiario. • Llamarlo Hogar de paso, centro de asistencia al indigente, no centro de acopio. • Es una enfermedad de por vida, en caso de drogas, con la que se tiene que lidiar. • Seguimiento largo, no solo 6 meses, • Modelo costoso de implementar.
<p>Preguntas</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La difusión es para los centros, familias, empresas o personas habitantes de calle? • ¿Es posible aplicar el modelo a los casos exitosos que estudiamos previamente? • ¿Tiene acceso a casa? ¿Familia? ¿Red de contactos? • ¿Les darán comida y alojamiento hasta qué punto? ¿De verdad quiere entrar a una empresa? • ¿Qué es lo que hace que una persona quiera salir de esa situación, tome esa situación y sea capaz de seguir adelante? • ¿Durante cuánto tiempo se hace el seguimiento a la gente? 	<p>Sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medio tiempo con el salario para que puedan enfocarse en rehabilitarse y que el proceso no sea traumático • Una persona que en primer momento salga inalcanzable, puede ser alcanzable, por lo que hay que darle seguimiento • Ser un modelo flexible que reconozca la situación en que se encuentra. • Ser conscientes que las personas tienen recaídas. • Proponer que las evaluaciones se pueden hacer periódicamente, cada 6 meses, cada año. • Tener elementos que nos permitan evaluar factores externos, evaluar problemas físicos, problemas mentales. • Poner estímulos para que la persona pueda acceder a la situación

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién direccionaría la calidad de trabajo? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver las redes de apoyo que les ha permitido salir de eso • Ver los elementos que tenemos en Ecuador y pedir ayuda al gobierno • Evaluar las probabilidades y variables que puedan incurrir en éxito o fracaso que una persona termine con el proceso de reinserción
---	---

Tabla 3.6 Matriz Feedback: Persona en situación de calle

Persona en situación de calle Perfil: Actor Interno	
Matriz de Feedback	
Positivo <ul style="list-style-type: none"> • Es un modelo interesante y fácilmente entendible • Es fácil de leer • Tiene charlas motivacionales para poder inspirar a los participantes 	Negativo <ul style="list-style-type: none"> • Las empresas normalmente no contratan personas sin estudios universitarios • Es difícil empezar a aprender una habilidad que necesite una empresa • No todos los habitantes de calle quieren entrar a una empresa • Las empresas pueden contratar a una persona y despedirlo al poco tiempo
Preguntas <ul style="list-style-type: none"> • ¿Hasta cuándo me puedo quedar en el albergue? • ¿Qué sucede si no me contrata una empresa? • ¿Cuánto tiempo dura este proceso hasta conseguir empleo? 	Sugerencias <ul style="list-style-type: none"> • Contemplar en el modelo la opción de recaídas • Considerar etapa de emprendimiento para que las personas puedan sostenerse sin necesidad de un sueldo en relación de dependencia

3.6 Resultados del capítulo

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

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.

Capítulos IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

Para concluir con el presente trabajo de titulación sobre estrategias de reinserción laboral para personas en situación de calle, mediante el estudio de casos exitosos. Encontramos que la metodología usada, Design Thinking, fue de gran vitalidad para encontrar una solución a este problema poco estudiado del cual no existe un modelo específico a seguir. Esta metodología nos permitió profundizar en las distintas fases como lo fue empatizar, definir, idear, prototipar y testear. Conocimos los dolores, experiencias de varios actores tanto internos como externos. Esto nos llevó a poder generar un prototipo de estrategias a manera de proceso que los habitantes de calle puedan seguir para finalmente reinsertarse en el mundo laboral, aquí podemos concluir en base a nuestros objetivos planteados 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.

Por otro lado queremos concluir que existen varios beneficios por lo que estas estrategias de reinserción laboral ayudan a mejorar la sociedad, en primer lugar debido a que mejora la economía de Guayaquil porque pasan a ser elementos económicamente activos, por otro lado la tasa de delincuencia decrecería ya que la pobreza es la principal causa que lleva a una persona a delinquir, además, la imagen de la empresa mejora debido a que reportan buenas practicas de responsabilidad social, la rotación de personal en las empresas disminuye porque son personas más gratas a la organización que les da la

oportunidad de trabajar con ellos, pero sobre todo el principal beneficio es que una persona más está teniendo una vida digna.

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

4.2 Recomendaciones

Una vez concluidas todas las etapas del presente trabajo de titulación, vemos 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

Para que las personas en situación de calle puedan tener mayor probabilidad de salir exitosos en la aplicación de estas estrategias de reinserción laboral, es necesario el acompañamiento en cada una de sus fases, ya sea familiares, amigos, fundaciones, entre otros involucrados. Debido a que será el apoyo de ellos que motivará día a día a no volver a las mismas circunstancias.

Ver al proceso previamente plasmado como algo adaptable y más no como algo rígido, estas estrategias plasmadas en el presente trabajo de titulación son un granito de arena en la lucha de llegar al desarrollo objetivo número 1 que es ponerle fin a la pobreza.

BIBLIOGRAFÍA

- 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-insight-definiciones-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/barreras-acceso-oportunidades/extender-oportunidades-para-las-personas-de-escasos-recursos/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/DDAD-DPE-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-calle-4986125.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/no-hay-cifras-oficiales-pero-mendicidad-y-personas-en-situacion-de-calle-van-en-aumento-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--designthinkingespaa-d4b.com/>
- Fundación Gente de la calle. (16 de Agosto de 2015). *Personas en situación de calle y Derechos Humanos*. Obtenido de Fundación Gente de la Calle: <https://www.gentedelacalle.cl/situacion-de-calle-y-derechos-humanos/#:~:text=Entre%20las%20causas%20de%20%C3%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-pipitos-avanzan-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-y-desprecio-al-pobre/#:~: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-y-empleo-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-una-persona-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/wp-content/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-la-incre%C3%ADble-historia-de-juan-luis-castellanos_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-cifras-del-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/>