

2025

PERSONAS USUARIAS EN SITUACIÓN DE CALLE

Este informe busca acercarnos a la realidad de las PSC que visitan la BDS, caracterizando sus perfiles y usos de servicios. Con ello, se pretende orientar y fortalecer el rol de la biblioteca como espacio comunitario, inclusivo y pluralista.

Realizado por:

UNIDAD DE ESTUDIOS



biblioteca de santiago



0. Índice

0. Índice

1. Introducción

- 1.1. Propósito y Objetivos del Estudio
- 1.2. Metodología Completa del Estudio

2. Marco referencial

3. Etapa I: La Mirada Interna

- 3.1. Perfil de las personas usuarias en situación de calle usuarias de la BDS
- 3.2. Servicios utilizados por las personas en situación de calle usuarias de la BDS
- 3.3. Percepciones de las personas funcionarias respecto a la presencia de personas en situación de calle en la BDS

4. Etapa II: La Realidad Observada

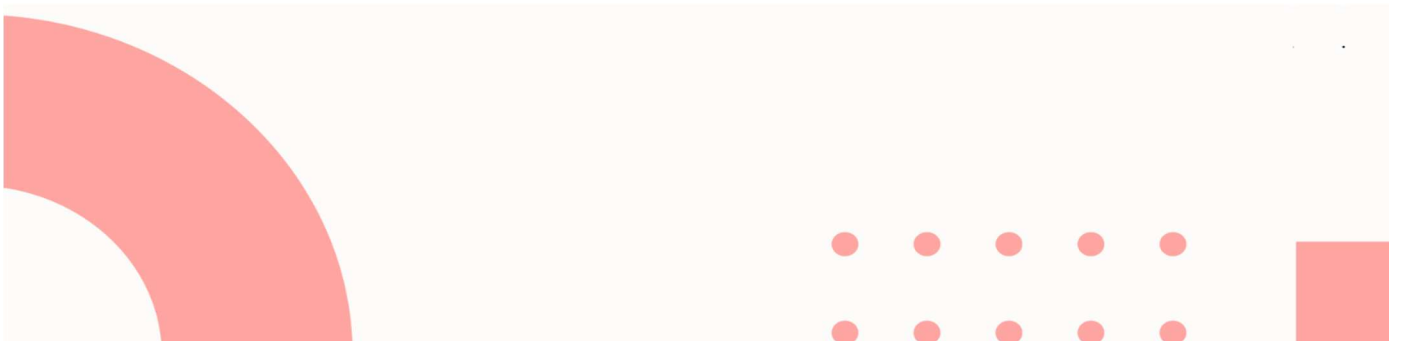
- 4.1. Perfil y características de las PSC Observadas
- 4.2. Uso de Servicios, Recursos e Infraestructura
- 4.2. Interacciones y comportamientos

5. Etapa III: La Voz Directa

- 5.1. Criterios de selección
- 5.2 Principales hallazgos

6. Conclusiones

7. Bibliografía



1. Introducción

1.1. Propósito y Objetivos del Estudio

Este informe se enmarca en la búsqueda de comprender y conocer a las diversas personas que componen la comunidad usuaria de la Biblioteca de Santiago (BDS), como parte de un esfuerzo continuo por mejorar nuestras líneas de trabajo y seguir consolidándonos como un espacio comunitario, inclusivo y pluralista. Al mismo tiempo, buscamos entregar ejes referenciales que permitan ilustrar el contexto de las personas en situación de calle y que aporten a definir y/o clarificar el marco de acción de la Biblioteca.

El estudio, a modo general, busca conocer el perfil de las personas en situación de calle (PSC) que frecuentan la BDS, así como los servicios que utilizan, y los límites y posibilidades de nuestro accionar como institución pública. Para esto hemos construido un marco referencial y una caracterización tanto de las personas en situación de calle como de nuestro trabajo con ellas.

1.2. Metodología Completa del Estudio

Etapas 1: Entrevistas Grupales con el Equipo de la BDS

La información se obtuvo a través de tres entrevistas grupales compuestas por representantes de las distintas salas, coordinaciones, personal de aseo y vigilancia. Estas entrevistas permitieron obtener una visión interna sobre la interacción entre las PSC y la institución. El diálogo se dio a partir de dos dimensiones: **Perfil** (características de las PSC) y **Servicios** (utilidad que le dan a la BDS).

Etapas 2: Observación Directa en Salas

Se llevó a cabo un proceso de observación en tres salas seleccionadas por su uso frecuente por parte de las PSC: Novedades, Literatura y Colecciones Generales. Se realizaron 13 registros desde el 1 hasta el 25 de octubre, en diferentes bloques horarios (apertura, cierre, intermedios, fin de semana) para obtener una visión completa y representativa de las dinámicas. El análisis fue mixto, combinando estadísticas descriptivas con un análisis cualitativo de las dinámicas sociales.

Etapas 3: Entrevistas Semi-estructuradas a Personas en Situación de Calle

Se realizaron 12 entrevistas semiestructuradas a PSC que hacen uso de la Biblioteca. Los criterios de selección fueron: ser usuarios recurrentes identificados por observación, diversidad de género, edad y nacionalidad, y participación voluntaria con resguardo de anonimato. Las entrevistas duraron entre 5 y 15 minutos y fueron grabadas y transcritas.

2. Marco referencial

Previo al siglo XX, en Chile las acciones destinadas a la asistencia de la población en situación de pobreza eran llevadas a cabo por los sectores más caritativos vinculados a la Iglesia y al sector privado. Durante este período, existía un fuerte rechazo hacia las personas que vivían en espacios públicos, etiquetadas con términos estigmatizadores como "*viejo del saco*", "*indigente*" o "*mendigo*", existiendo leyes como el artículo 305 del Código Penal Chileno, que criminalizaban la vagancia y la mendicidad, derogadas en 1998 por la ley 19.567.

A medida que avanzaba el siglo XX, hubo un reconocimiento de la necesidad de alejarse de medidas punitivas hacia esta población, y se comenzaron a implementar acciones para satisfacer sus necesidades básicas, mayormente lideradas por la Iglesia Católica.

En los años 2000, la sociedad civil organizada en la Red Calle destacó la carencia histórica de políticas públicas para las personas en situación de calle. Esto condujo a la creación del término "personas en situación de calle" y a la presentación de un petitorio al presidente en ejercicio para integrar a este grupo al Sistema de Protección Social y a las estadísticas censales del país.

Actualmente, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) define a las PSC como "personas y/o familias que carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares públicos o privados que no tienen las características básicas de una vivienda...". Sin embargo, esta definición operativa, según lo planteado por la sociedad civil, sugiere que la situación de calle se debe principalmente a la falta de vivienda, lo cual limita la comprensión de la problemática y no permite un análisis multidimensional que considere factores como la precariedad laboral, el consumo problemático de sustancias, la desvinculación familiar, los problemas de salud mental y, en el caso de mujeres y personas de la diversidad sexual, la violencia de género.

Según cifras del MDSF a marzo de 2024, se estiman 21.272 personas en situación de calle en Chile, siendo un 83,3% hombres y un 16,7% de mujeres. La mayor concentración se encuentra en la Región Metropolitana (8.845), zona donde se ubica la Biblioteca de Santiago.

2.1. Ejes Teóricos: Derechos Humanos y Dimensión Político-Social

Derechos humanos y acceso equitativo

Desde la perspectiva de los derechos humanos, se reconoce la existencia de los derechos culturales, en tanto, se encuentran consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948. Estos derechos garantizan que las personas y

comunidades puedan desarrollar y expresar sus culturas, incluyendo visiones de mundo, identidades, idiomas, creencias, valores, sistemas de conocimiento y artes, entre otros aspectos.

El derecho a participar en la vida cultural implica el acceso y disfrute del patrimonio cultural material e inmaterial. Esto significa que toda persona, sin discriminación y en igualdad de condiciones, tiene el derecho de conocer, comprender, visitar, utilizar, mantener, intercambiar y desarrollar el patrimonio cultural propio y de otras comunidades. Esta perspectiva se extiende al reconocimiento del derecho al uso del espacio público, en consonancia con lo establecido por Jordi Borja, reconocido urbanista español, que desde un enfoque multidisciplinario ha planteado que el espacio público no es simplemente el resultado de la planificación urbana, sino que es un reflejo de los valores democráticos de una sociedad y un catalizador para la cohesión social y el intercambio cultural. Esta idea resalta la importancia de que toda persona, independientemente de su situación socioeconómica, tenga acceso y pueda hacer uso de los espacios públicos de manera digna y significativa.

Si retomamos la idea de Jordi Borja –sobre que el espacio público es un espacio físico, simbólico y político–, el punto de partida para impulsar un espacio digno e incluyente debe tomar en cuenta el involucramiento de todas y todos los que comparten el espacio. Se hace fundamental que las políticas y prácticas relacionadas con el acceso a los servicios públicos reconozcan y respeten los derechos de todas las personas, y trabajen para garantizar su inclusión.

En este sentido, en lo que respecta a la BDS, desde su inauguración se ha preocupado de esta dimensión. Específicamente en el año 2020 ha implementado su quehacer en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS), desarrollando su Planificación Estratégica y estableciendo orientaciones, tales como, *“Promover y generar espacios para el diálogo y encuentro intercultural e intergeneracional, dando protagonismo a aquellas comunidades históricamente excluidas”*, lo cual permite pensar en acciones concretas para avanzar en estos horizontes.

Dimensión político-social

El análisis de la relación entre las PSC y la BDS se enmarca en una perspectiva teórica que combina algunas ideas de Pierre Bourdieu y Hannah Arendt sobre el espacio público y las relaciones sociales. A estas perspectivas se suma la noción de los "terceros lugares" de Ray Oldenburg, cruciales para la vida social, cívica y democrática, ya que fomentan la interacción, el sentido de comunidad y la diversidad.

Para Bourdieu, el espacio público no es un terreno neutral, sino que refleja y perpetúa las jerarquías sociales existentes. Las prácticas culturales y simbólicas en este

espacio pueden reproducir sistemas de dominación, influyendo en la forma en que las personas en situación de calle son percibidas y tratadas en la sociedad. En este sentido, los *habitus* de clase configuran formas distintivas de apropiación y patrones de comportamiento en el espacio público.

Por otro lado, Arendt, sostiene que el espacio público es el ámbito donde las y los individuos pueden manifestarse, interactuar y participar en la vida política. Para ella, la acción política se desarrolla en este espacio, donde la pluralidad de la condición humana se manifiesta a través del diálogo y la acción entre personas libres e iguales. La exclusión de ciertos grupos, como las personas en situación de calle, del espacio público puede entenderse como una forma de reproducción de jerarquías sociales y políticas. El análisis de la relación entre estas personas y la Biblioteca de Santiago implica no solo evaluar el acceso a recursos y servicios disponibles, sino también reflexionar sobre el espacio público como un escenario de tensión política y social. Excluir a ciertos grupos de este ámbito no solo constituye una injusticia social, sino también una negación de su capacidad para actuar como personas plenas, tal como defiende Arendt.

Desde la perspectiva de Ray Oldenburg, las bibliotecas son un ejemplo paradigmático de "terceros lugares", espacios esenciales para la vida social y democrática. Estos lugares, ofrecen a las personas un punto de encuentro, un refugio y un ambiente propicio para el diálogo y la convivencia, lo que los convierte en pilares de la cohesión social. Esta perspectiva es especialmente relevante para las PSC, ya que a menudo carecen de lo que Oldenburg define como "primer lugar" (el hogar) y, en muchos casos, del "segundo lugar" (el trabajo).

Estas perspectivas nos permiten entender el espacio público como un lugar donde se negocian relaciones de poder y al mismo tiempo como un espacio de resistencia y emancipación. Como menciona Marcela Valdés Rodríguez, Directora de la Biblioteca de Santiago, en su artículo "Biblioteca de Santiago: cuando una biblioteca inclusiva puede cambiar la vida de las personas" para la revista Catalejos, *"Las bibliotecas pueden ser una hermosa vitrina del buen mundo que queremos. Ese espacio de resistencia que cobija y acoge a tantos día a día. Comienzo entonces diciendo algo de sentido común: cuando pensamos en bibliotecas públicas partimos de la premisa que están enfocadas y destinadas a todos y todas. No obstante, eso que es tan obvio, requiere de políticas, líneas de acción, capacitación, participación de la comunidad y compromiso de quienes componen la biblioteca, es decir, trabajadores, autoridades, público potencial y objetivo, para generar un espacio realmente inclusivo y que dé cuenta de su condición de biblioteca pública"* (Valdés, 2019). La misma autora destaca que una biblioteca verdaderamente inclusiva debe establecer una relación estrecha con la comunidad, convocando a diversas comunidades y reconociendo las diversidades presentes en la sociedad, incluyendo a personas en situación de calle, migrantes, pueblos originarios, entre otros.

3. Etapa I: La Mirada Interna

En la primera etapa del estudio se obtuvo una visión interna sobre la interacción entre las PSC y la BDS, así como una comprensión de las necesidades y demandas de este grupo. Esto se logró mediante el diálogo con representantes de las distintas salas, coordinaciones y personal de aseo y vigilancia, a partir de dos dimensiones previamente establecidas:

1. **Perfil:** Características de las personas que asisten a la BDS, tales como rango etario, nacionalidad, sexo/género y nivel de estudios.
 - *Pregunta orientadora: ¿Cómo son las personas en situación de calle que asisten a la BDS?*
2. **Servicios:** Utilidad que las personas le dan a los distintos servicios que ofrece la BDS (préstamo de libros, computadores, infraestructura —baños, explanada, etc.), identificando la posible intensidad y frecuencia de uso.
 - *Pregunta orientadora: ¿A qué van las personas en situación de calle a la BDS?*

Los resultados de estas entrevistas grupales revelan aspectos significativos sobre el perfil y las interacciones de las personas en situación de calle con la institución, así como sobre los servicios que utilizan.

3.1. Perfil de las personas usuarias en situación de calle usuarias de la BDS

En primer lugar, se destaca que la mayoría de las PSC que acuden a la BDS son varones mayores de 18 años, quienes frecuentemente suelen asistir solos. Esta tendencia demográfica sugiere una representación predominante de hombres adultos en esta situación, lo que es proporcional respecto a la población general en situación de calle, donde el 80% son varones.

En cuanto a la situación laboral de estas personas, se observa que la mayoría se encuentra involucrada en actividades laborales informales. Esta característica subraya la precariedad económica que enfrentan y su vulnerabilidad en el acceso a empleos formales y estables. Esta situación puede influir en su necesidad de acceder a espacios y servicios públicos para satisfacer diversas necesidades y buscar oportunidades de desarrollo personal.

3.2. Servicios utilizados por las personas en situación de calle usuarias de la BDS

En relación con los servicios ofrecidos por la BDS, los resultados muestran que las PSC hacen uso de una variedad de recursos y facilidades proporcionadas por la

institución. Entre los servicios más utilizados se encuentran los *lockers*¹, que brindan un espacio seguro para el almacenamiento temporal de pertenencias personales, lo cual es especialmente relevante para quienes carecen de una residencia estable.

Además, se destaca el uso de la climatización, con el aire acondicionado durante los meses de verano y las calderas en invierno. Estos servicios son valorados por las personas en situación de calle como una forma de resguardarse de las inclemencias del clima, sobre todo en días de abundante lluvia.

Asimismo, se identifica el uso de los computadores e internet a través de la conexión *wifi* disponible en la Biblioteca. Este acceso a tecnologías de la información y comunicación puede ser fundamental para esta población, ya sea como espacio de recreación, búsqueda de empleo, acceso a servicios sociales o mantenerse conectados con sus redes familiares.

Por último, se observa que la Biblioteca es utilizada como espacio de descanso por parte de las personas en situación de calle. Este uso del espacio para el descanso resalta la importancia de este lugar como un refugio seguro y acogedor para esta población.

3.3. Percepciones de las personas funcionarias respecto a la presencia de personas en situación de calle en la BDS

La presencia de PSC en la BDS ha suscitado una serie de percepciones y desafíos. A partir de las entrevistas grupales realizadas, emergieron diversas opiniones y experiencias que reflejan las dificultades y tensiones asociadas a la interacción entre las personas usuarias en situación de calle y el funcionamiento diario de la Biblioteca.

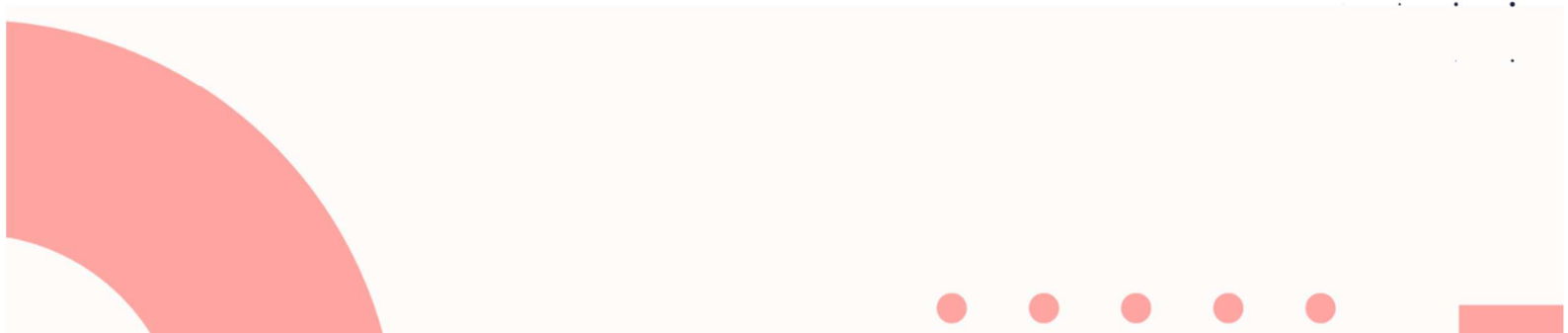
En primer lugar, parte del equipo señaló preocupación respecto a problemas de conducta, informando sobre incidentes de violencia y conflictos asociados a comportamientos ruidosos, peleas entre las PSC, robos, violencia de género, situaciones de abuso y el mal uso de los computadores, en tanto, el consumo de videos inadecuados por parte de algunas PSC. Estos incidentes han generado dificultades significativas en las salas y espacios comunes de la Biblioteca, afectando tanto el ambiente de trabajo como la experiencia de las demás personas usuarias.

Además se señalaron tensiones relacionadas con el mantenimiento y la limpieza, puesto que se reportó que algunas PSC dejaban los baños en condiciones poco higiénicas, además de malos olores en las salas y espacios de la BDS.

¹ Servicio eliminado definitivamente por razones de seguridad, debido a que se dejaban elementos que implicaban riesgos para el personal y el edificio, además de generar conflictos por la responsabilidad sobre dichos objetos.

Lo anterior, ha repercutido en una evidente resistencia por parte de las y los funcionarias/os, señalando que la falta de protocolo, normativa y capacitaciones los deja en desprotección respecto al límite que se debe establecer con dicho público.

Estas percepciones reflejan la complejidad de la situación y la necesidad de encontrar un equilibrio entre la inclusión de personas en situación de calle y el mantenimiento del orden y la calidad del ambiente en la Biblioteca.



4. Etapa II: La Realidad Observada

Para ampliar y profundizar el análisis, la segunda etapa incorporó observaciones directas en las tres salas de lectura de uso más frecuente por las PSC: Novedades, Literatura y Colecciones Generales.

A través de 13 registros realizados en distintos horarios entre el 1 y el 25 de octubre, se documentaron las dinámicas de uso, comportamiento e interacción social. El objetivo fue identificar patrones en la utilización de servicios como computadores y mobiliario, y comprender la permanencia de las personas, logrando así una visión completa y representativa de la realidad en las salas.

Espacio de observación:	Fecha de registro	Bloque de observación horario de observación	Horario
Sala Novedades	01-10-2024	Apertura	11:00 a 12:30
	08-10-2024	Cierre	17:00 a 18:20
Sala Literatura	04-10-2024	Apertura	11:00 a 12:30
	05-10-2024	Jornada fin de semana	11:30 a 17:00
	21-11-2024	Cierre	17:30 a 19:00
Sala Colecciones Generales	11-10-2024	Cierre	17:30 a 19:00
	13-10-2024	Jornada fin de semana	11:30 a 17:00
	22-10-2024	Apertura	11:00 a 12:30
	25-10-2024	Cierre	16:00 a 17:30

Tabla 1: Registro de observaciones

El análisis se realizó con una metodología mixta para recopilar información significativa sobre las dinámicas entre las PSC, los espacios y los recursos de la BDS. Por un lado, se llevó a cabo un análisis cuantitativo a partir de las bitácoras de observación para identificar patrones, registrando la frecuencia de uso de servicios clave —como computadores, mobiliario y colecciones— y el tiempo promedio de permanencia. Por otro lado, un análisis cualitativo se enfocó en comprender las dinámicas sociales, los comportamientos individuales y las interacciones entre las personas usuarias y el equipo de trabajo.

Para facilitar la comprensión, la información se organizó en tres dimensiones: perfil de las PSC; uso de recursos y servicios; e interacciones y dinámicas sociales. Finalmente, estos hallazgos se vincularon con los desafíos y oportunidades identificados en la primera etapa del estudio.

4.1. Perfil y características de las PSC Observadas

La información recopilada permite una primera aproximación al perfil de las PSC que visitan la BDS, considerando variables como edad, sexo, nacionalidad y descripción física.

Sexo

Se identificó que el 87% de las personas observadas son hombres y el 13% mujeres, una distribución similar a los datos nacionales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. No obstante, este dato contrasta con el perfil histórico de la BDS, el cual muestra que el público ha sido predominantemente femenino, como se detalla en el Informe de Gestión 2025. La mayoría de las PSC observadas correspondían a personas adultas jóvenes y de mediana edad, y un 8% fueron identificadas como migrantes. En su descripción física, predominan accesorios como jockeys o capuchas y el porte de mochilas grandes o bultos.

Fecha de registro	SEXO	
	HOMBRE	MUJER
01-10-2024	3	0
04-10-2024	3	0
05-10-2024	2	1
08-10-2024	5	0
11-10-2024	4	1
13-10-2024	10	2
22-10-2024	2	0
25-10-2024	0	1
21-11-2024	4	0
TOTAL	33	5

Tabla 2: Distribución según sexo

Edad

La mayoría de las PSC observadas corresponden a personas adultas jóvenes y de mediana edad. Las distribuciones de edad presentadas a continuación se basan en la estimación realizada por quienes llevaron a cabo las observaciones:²

- 20-30 años: 16 personas, principalmente hombres, aunque también se incluyeron dos mujeres.
- 30-40 años: 12 personas, destacando la presencia de tres hombres migrantes y una mujer.
- 40-50 años: 8 personas, mayoritariamente hombres.
- Mayores de 60 años: 1 persona identificada, un hombre.

Fecha de registro	EDAD (AÑOS)			
	20-30	30-40	40-50	60
01-10-2024	3	0	0	0
04-10-2024	2	1	0	0
05-10-2024	3	0	0	0
08-10-2024	2	0	2	0
11-10-2024	0	4	0	1
13-10-2024	6	3	3	0
22-10-2024	0	2	0	0
25-10-2024	0	1	0	0
21-11-2024	0	1	3	0
TOTAL	16	12	8	1

Tabla 3: Distribución según rango etario

Nacionalidad

El 8% de las personas observadas (4 PSC) fueron identificadas como migrantes, un dato obtenido a partir del uso de sus cédulas de identidad al solicitar acceso a los computadores.

Descripción física

Entre los hombres predominan accesorios como jockeys, capuchas o chalecos reflectantes, además de portar mochilas grandes o bolsas con bultos con frazadas.

² Cabe señalar que suele existir la percepción de que las PSC parecen de mayor edad que la que les corresponde en realidad.

También se identificó una persona con movilidad reducida, que utilizaba silla de ruedas. En el caso de las mujeres, estas no portaban bultos significativos. Una de ellas, de cabello largo tomado, destacó por vestir de manera excesivamente abrigada para la alta temperatura del día.

4.2. Uso de Servicios, Recursos e Infraestructura

Se identificaron patrones en la utilización de los espacios y recursos de la Biblioteca por parte de las PSC, abarcando las principales actividades realizadas, el uso de los recursos disponibles y las dinámicas de permanencia en las distintas áreas.

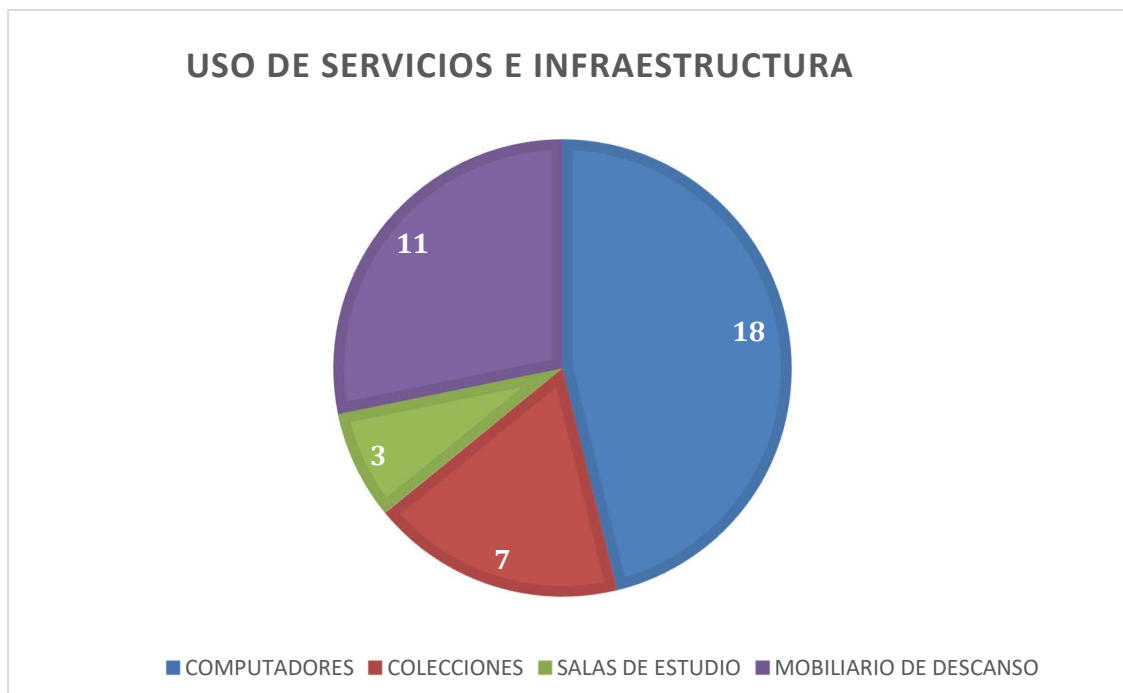


Gráfico 1: Distribución según uso de servicios e infraestructura

Actividades Principales

Las actividades realizadas por las personas observadas se agrupan en categorías como uso de computadores, descanso en mobiliario, lectura de periódicos y colecciones y uso de enchufes para cargar dispositivos. El uso de computadores fue la actividad predominante, registrándose en el 46% de las personas observadas (18 de 39 casos). En contraste, el descanso en mobiliario, como sillones y sillas, representó el 36% de las actividades, siendo una opción recurrente para este grupo. La interacción con las colecciones (libros y periódicos) fue limitada, ya que solo el

18% de las observaciones (7 casos) incluyó el uso de estos materiales, predominando la lectura de periódicos, aunque en algunos casos no se realizó una lectura efectiva.³

El tiempo de permanencia varió según la actividad. Las personas que usaron computadores permanecieron entre 1 y 2 horas, mientras que aquellas que usaron el mobiliario para descansar tuvieron estadías más prolongadas, en ocasiones superiores a las 3 horas. Esto evidencia una diferenciación en las motivaciones para acudir al espacio, donde algunos buscan aprovechar los recursos tecnológicos, mientras que otros priorizan la posibilidad de descansar.

Solicitudes y uso de recursos tecnológicos

Las solicitudes más comunes estuvieron relacionadas con el acceso a computadores, lo que ocurrió en el 46% de los casos. El uso de estos equipos fue mayoritariamente para fines recreativos, como el acceso a redes sociales y plataformas de entretenimiento. En menor medida, se registraron búsquedas más funcionales, como direcciones o noticias.

También se observó que el uso de las salas de estudio estuvo desviado de su propósito inicial, ya que en 2 de los 3 casos registrados, las salas se utilizaron como espacios de descanso. Es relevante destacar que su uso no se registró durante las observaciones realizadas el fin de semana.

Uso de colecciones

El uso de las colecciones, principalmente cómics y periódicos, fue marginal en comparación con otros recursos. Solo el 18% de las personas observadas hicieron un uso real de estos materiales. En algunos casos, se identificó que los libros eran tomados únicamente para justificar la solicitud de salas de estudio. Esto sugiere que las colecciones no son prioritarias para este grupo.

Uso de mobiliario

El mobiliario, especialmente los sillones, se utilizó predominantemente para descanso. De las 38 personas observadas, 14 utilizaron sillones o sillas para dormir, en algunos casos acompañando esta actividad con el uso de enchufes para cargar dispositivos personales, como celulares y parlantes.

4.2. Interacciones y comportamientos

A partir del registro se pueden dar cuenta las siguientes interacciones y comportamiento de las PSC observadas:

³ En algunos casos se observa que las personas mantienen material de lectura a la vista como estrategia para justificar su permanencia en el espacio y evitar posibles cuestionamientos.

Relaciones entre personas en situación de calle

En la mayoría de los casos, las relaciones entre las PSC son indiferentes. Esto se refleja en que predominan las interacciones individuales y no se observan dinámicas grupales significativas. En situaciones puntuales, se registra colaboración entre dos personas, como compartir el uso de un computador o esperarse mutuamente para retirarse de la Biblioteca. Además, se identifican pequeños grupos de personas que parecen conocerse y saludarse al llegar, aunque esta interacción no se extiende en el tiempo ni genera conflictos.

Interacción con el equipo BDS

En términos generales, el trato hacia el equipo de trabajo es amable y respetuoso. Algunas personas saludan al ingresar y, en ciertos casos, entablan conversaciones breves. Por ejemplo, una persona bromeó con una funcionaria sobre su edad, mostrando una actitud cordial pero distante.

Sin embargo, también se registró una situación en la que una persona del equipo generó un ambiente percibido como hostil hacia las PSC. Este acto se manifestó mediante el uso repetido de desinfectante en la sala, de manera visible y prolongada, lo que provocó incomodidad evidente en una de las personas presentes. El resto de las PSC no reaccionó de manera visible, posiblemente debido a que dormían en ese momento.

En otro caso, una persona que ingresó cantando exhibió una actitud desafiante hacia el equipo, aunque este comportamiento no escaló hacia un conflicto.

Interacción con otras personas usuarias

Las PSC no muestran interacciones significativas con otras personas usuarias de la Biblioteca, predominando un comportamiento individual y reservado. En una situación aislada, el contenido de una conversación en voz alta perturbó a otra persona, pero esto no desencadenó en un conflicto.

Cumplimiento de normas y registro de incidentes

Según el registro las PSC se comportan de manera tranquila y respetan las normas del espacio. Aunque hubo situaciones puntuales, como el uso de sillas para recostarse o conductas invasivas como cantar al ingresar. En general, no se reportaron incidentes graves ni comportamientos disruptivos.



5. Etapa III: La Voz Directa

Esta tercera etapa del estudio sobre PSC usuarias de la BDS tiene como objetivo central incorporar las voces directas de quienes, desde diversas trayectorias, han hecho de la Biblioteca un lugar de paso, refugio o permanencia en su vida cotidiana.

En las etapas previas, el equipo recogió la mirada de las funcionarias y funcionarios y observó in situ las dinámicas de uso de las PSC en distintas salas. Este nuevo momento desplaza el foco para escuchar sus historias en primera persona: cómo conocieron la BDS, qué hacen en ella, qué valor le otorgan, y qué límites y posibilidades identifican en su relación con la institución.

La escucha directa permitió respaldar la idea de que la BDS como espacio público que, en medio de profundas desigualdades, ofrece servicios, vínculos y experiencias significativas para quienes viven en la calle.

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a personas en situación de calle que, en distintos momentos y frecuencias, hacen uso de la Biblioteca de Santiago.

5.1. Criterios de selección

La selección de las personas participantes se realizó mediante observación directa, al ser identificadas como usuarias frecuentes de la BDS y tras la confirmación de su situación de calle por parte del personal de sala. Se procuró incluir una diversidad de perfiles en cuanto a género, edad, nacionalidad y tiempo de uso del espacio. La participación fue estrictamente voluntaria, contando con el consentimiento verbal de cada persona y asegurando el resguardo de su anonimato a través de la asignación de un código de identificación (Entrevistado/a + número de entrevista + sexo H o M + edad).

Esta etapa se llevó a cabo mediante 12 entrevistas a 10 hombres y 2 mujeres, con edades comprendidas entre los 22 y los 50 años. El tiempo que las personas participantes llevaban en situación de calle variaba considerablemente, desde algunos meses hasta más de una década. Asimismo, la frecuencia con que acudían era diversa, abarcando desde visitas diarias hasta usos esporádicos vinculados a la realización de actividades o trámites específicos. Las entrevistas se realizaron en distintos puntos y horarios, con una duración aproximada de 5 a 15 minutos cada una, y fueron registradas a través de grabación para su posterior transcripción.

5.2 Principales hallazgos

Trayectorias personales y situación actual

Las trayectorias de las PSC que utilizan la BDS son heterogéneas y responden a orígenes, motivaciones y momentos vitales muy distintos. Algunas historias están marcadas por la migración, como la de Entrevistado1-H50, quien llegó desde México hace casi dos décadas por motivos familiares y, tras estar tres años viviendo en la calle, hoy espera acceder a un departamento compartido gracias a un programa social. Él mismo reconoce el rol que la BDS ha tenido en este proceso: *“Si no hubiese sido por la Biblioteca, no hubiese hecho nada de eso”*.

Otras narrativas corresponden a experiencias recientes, como la de Entrevistado2-H22, venezolano que lleva ocho meses en Chile y perdió su alojamiento tras un conflicto familiar: *“Mi hermano me echó a la calle... desde Semana Santa estoy así”*. También se incluyen casos como el de Entrevistado9-H38, quien llegó a Santiago hace un año y medio y actualmente vive en un ruco en Lo Barnechea.

También se registraron relatos vinculados a ciclos más prolongados de inestabilidad, a menudo asociados al consumo problemático de drogas o alcohol. Entrevistado3-H32 describe la BDS como un apoyo en su rehabilitación: *“Llevo casi un año sin drogas... esto me ha servido harto, me relaja, leo y mantengo la mente ocupada”*.

Entre quienes llevan más tiempo en esta situación, han incorporado la BDS como parte de su rutina diaria. Entrevistada10-M38, con 15 años en la calle, acude para asearse y reforzar su alfabetización: *“Estoy estudiando porque no sé leer ni escribir mucho... aquí practicó con los libros”*. El Entrevistado6-H47, vincula a la BDS como parte de un proceso personal de reflexión y desarrollo que se ha extendido por casi una década.

El grado de estabilidad actual varía, mientras algunas personas están próximas a acceder a una vivienda, otras habitan en rucos o residencias temporales, y algunas más se desplazan por distintos sectores de la ciudad según redes y oportunidades disponibles.

El nivel educativo y cultural de las personas en situación de calle también presenta matices que desafían estereotipos. Como comenta el Entrevistado11-H45: *“Aunque no lo creas, hay mucha gente que es culta... que por diferentes motivos de la vida está en la calle”*.

Las trayectorias laborales también son diversas: trabajos esporádicos en construcción, discotecas o ferias; y períodos prolongados de cesantía.

La BDS aparece, para varios, como un contrapunto a la vida en la calle. Un espacio que, en palabras de Entrevistado6-H47: *“...me permitió buscar un lugar de paz, tranquilidad... descubrirme a mí mismo, saber por qué había llegado a la calle”*.

En contraste, otros destacan más su funcionalidad inmediata: un lugar donde *“puedes estar un rato, sin que te molesten”* (Entrevistada10-M38) o para *“pasar el día cuando no hay nada más que hacer”* (Entrevistado3-H50).

Pese a estas diferencias de origen, permanencia en calle y proyectos de vida, existe un consenso transversal: la Biblioteca se percibe como un espacio seguro y estabilizador, un lugar que ofrece resguardo físico y emocional. Como sintetiza Entrevistado2-H22: *“Es uno de los lugares donde yo me siento seguro... consigo paz conmigo mismo y me distraigo de los problemas”*.

Formas de conocer y acceder a la Biblioteca

Las vías de acceso a la BDS son diversas y reflejan tanto la ubicación estratégica del edificio como la circulación de información en redes formales e informales. Hay quienes llegaron acompañados, como Entrevistado4-H45, quien recuerda que llegó porque *“un amigo quería buscar un libro de tatuajes... me dijo que era gratis, y yo no creía que hubiera cosas gratis”*.

Otros llegaron a partir de un encuentro casual. Entrevistada7-M29 relata: *“Me habían hablado de la Biblioteca... hasta que un día vi a un amigo entrando y ahí entré”*. De manera similar, Entrevistado9-H38 conoció la BDS por recomendación directa: *“Un amigo que ya vivía aquí me dijo que había una biblioteca”*, o el Entrevistado6-H47 la encontró *“por pura casualidad, en la ruta de la cuchara... pregunté y me dijeron que a la vuelta estaba la Biblioteca”*.

También están quienes la descubrieron por tránsito habitual, como Entrevistado1-H50, que pasaba frente al edificio en transporte público y decidió entrar por curiosidad. En algunos casos, incluso existía desconocimiento sobre la naturaleza del lugar: *“Yo no sabía que era una biblioteca, pensaba que aquí funcionaba un hospital”* (Entrevistado11-H45).

Un aspecto que resalta es el contraste con otras bibliotecas o espacios similares. Varios evocan la imagen de la biblioteca como un lugar rígido y silencioso en su niñez, y valoran que hoy la BDS sea más abierta. El Entrevistado1-H50 resume esta diferencia: *“En Providencia solo dejan entrar a gente de Providencia... acá es súper abierto”*. Por su parte, el Entrevistado6-H47 señala: *“...antes era como entrar a una iglesia, sentarte y quedarte callado... aquí es distinto”*.

Usos y actividades realizadas

El acceso a computadores e internet es el servicio más utilizado, ya sea para entretenimiento —ver videos, redes sociales, escuchar música—, para informarse o con fines laborales y de trámites. Entrevistado6-H47 detalla incluso la rutina que organiza en torno a este recurso: *“Primero agua, luego primer piso computador, después libro... así me lo llevo”*, combinando tres horas de computador con tres de lectura diaria. Por su parte, el Entrevistado1-H50, quien en sus inicios comenzó a visitar la

BDS solo para no estar en la calle, fue transformando su uso: *“...después de eso yo empecé a buscar opciones para poder no estar muy metido en el tema calle. Y me venía a la Biblioteca. Venía a usar los computadores mucho. Y también el servicio de los baños y todo”*.

Otros lo usan de forma más ligera, como Entrevistada7-M29: *“Pido un computador... estoy solamente con música, a veces veo noticias”*.

La lectura en sala se da en distintos formatos e intereses, desde quienes acuden casi exclusivamente a leer el diario, hasta libros de gastronomía, narrativa y la Biblia. El Entrevistado9-H38 comenta: *“Vengo a cargar el celular y a veces pesco una revista”*. La lectura ocupa un lugar importante para un grupo menor pero constante, con preferencias que van desde la prensa diaria hasta novelas de autores como Dan Brown, Isabel Allende o J.J. Benítez.

El descanso es otro uso recurrente, asociado a la percepción de seguridad del espacio. El Entrevistado11-H45 lo explica así: *“Dormimos incómodo en la calle, este espacio ayuda a aliviar la falta de sueño”*. Para Entrevistado2-H22, recostarse en la Biblioteca es una forma de *“mantener la calma”* y alejarse de la tensión cotidiana. Algunos, como Entrevistado12-H32, destacan la posibilidad de combinar descanso con otras necesidades: *“Aquí puedo descansar en la sala calma, usar el baño y después seguir con otras cosas”*.

Entre los servicios prácticos, la carga de dispositivos es clave: *“Vengo a cargar mis cosas... en la calle tengo que estar atento”* (Entrevistado9-H38). También el uso de baños resulta fundamental para usuarias como Entrevistada10-M38: *“Aquí hay baño... entonces vengo a hacerme el aseo”*.

Los espacios especializados representan un valor añadido. En la sala de música, Entrevistado1-H50 ha retomado la guitarra después de años: *“Faltan más instrumentos, pero esto es maravilloso”*.

En cuanto a actividades culturales, la participación es reducida y suele darse de manera espontánea, atraídos por anuncios internos. Entrevistado1-H50 relata: *“Escucho que anuncian algo y les digo a mis amigos: chicos, vamos para allá”*. Otros, como Entrevistado2-H22, manifiestan interés en talleres pero no han participado aún. La participación en actividades culturales es poco frecuente, no por falta de interés, sino por las prioridades impuestas por la vida en calle. *“Uno prioriza comer... si alcanzo a llegar, llego”* (Entrevistado6-H47). La asistencia depende de la coincidencia de horarios y de que las necesidades básicas estén cubiertas.

Valoraciones y críticas hacia la Biblioteca

Las valoraciones positivas se concentran principalmente en dos aspectos: la actitud del personal y la calidad de las instalaciones. Para PSC1-H50, *“siempre son buena persona, muy buena disposición”*, mientras que PSC6-H47 profundiza en el impacto

personal de ese vínculo: *“...amo la Biblioteca, porque es como un espacio donde uno se puede enriquecer culturalmente, intelectualmente, compartir con personas pucha que son un siete, que en el fondo igual como que te ven y después de un par de veces que te ven ya como que te empiezan a reconocer y te escuchan, y te preguntan, se interesan por tu persona y tratan de alentarte, de ayudarte, de apoyarte, de tirarte para arriba”*.

En esa línea, el Entrevistado1-H50 destaca lo que para él significa la BDS *“La Biblioteca de Santiago es un espacio donde me he sentido como muy acogido. En lo particular así, sobre todo yo que vivo, vengo de muy, muy lejos. Estoy tan solo así, como que aquí me siento como si fuera mi casa. Te lo prometo. Es súper cómodo”*.

Asimismo, el Entrevistado2-H22 describe a la BDS como *“... un lugar importante porque como paso todo el día en la calle prácticamente es uno de los lugares donde yo me siento seguro. Estoy como que aquí consigo paz conmigo mismo y aparte de ser una zona de confort para mí, es un sitio especial.”*

La infraestructura es igualmente apreciada por su orden, limpieza y diversidad de espacios. PSC4-H45 compara con sus recuerdos de infancia: *“Antes tenías que pedir un libro y quedarte callado... ahora es otra cosa”*. Para PSC10-M38, el valor radica también en la sensación de resguardo: *“Aquí es tranquilo, podí estar un poco más relajada, no te molesta nadie”*. La amplitud de usos posibles también es reconocida: *“A todos les dan su espacio, independientemente a lo que vengas”* (PSC4-H45).

Junto a estas valoraciones, emergen observaciones críticas y oportunidades de mejora. Algunos mencionan la restricción horaria en el uso de computadores: *“Hay un plazo de una hora para el computador... podría ser más”* (PSC12-H32). Otros aluden a la complejidad del edificio para quienes no lo conocen: *“Son muchos pisos... para el que no conoce es fácil perderse”* (PSC11-H45).

También se señalan episodios puntuales de ruido excesivo, actitudes de *“arribismo”* por parte de algunos funcionarios, la falta de respeto de ciertos PSC hacia el resto de personas usuarias y la preocupación por la masiva presencia de niñeces en vacaciones.

Aun así, estas oportunidades de mejora conviven con un reconocimiento generalizado del valor de la BDS. Como resume PSC4-H45: *“Un espacio así deberían haber más... con los que hay, hay que aprovecharlo y cuidarlo”*.

Percepción de la acogida y relación con trabajadores/as

Respecto a la relación con el equipo de la BDS, para algunas personas el vínculo construido ha tenido un impacto significativo en su bienestar emocional: *“Me escuchan, se interesan, me alientan... siempre me dicen: dale, tira para arriba”* (PSC6-H47). PSC12-H32 destaca que su presencia frecuente le ha permitido generar cierta familiaridad: *“Bien, la mayoría me ubica porque pido computador seguido”*.

PSC11-H45, en cambio, subraya la actitud general del personal: *“Súper cordial, las personas son amables y dispuestas a ayudarte”*. PSC1-H50 lo resume de forma directa: *“Uno llega, tiene el servicio y te lo dan al tiro”, y además agrega: “... nadie te juzga, todos son bien buenas personas, te atienden, te ayudan cuando tienes alguna duda, pero sin hacerte discriminar ni nada.”*

La eficiencia y la ausencia de discriminación forman parte del valor que las personas en situación de calle atribuyen a la BDS.

Incluso quienes mantienen interacciones breves reconocen un trato cordial y respetuoso. PSC8-H25 lo sintetiza de forma sencilla: *“No tengo mucha relación, solo cuando pido algo”*.

Comparación con otros espacios

La comparación con otros espacios públicos suele favorecer a la BDS. Entrevistado6-H47 lo resume con humor: *“Prefiero mil veces la Biblioteca a ir al Compin... aquí es todo parejito, es rico”*.

La BDS se percibe como más cómoda, segura y diversa que otras bibliotecas o espacios públicos, y se la valora por permitir múltiples usos en un solo lugar. Otros espacios mencionados —como bibliotecas comunales, plazas o terminales de buses— no ofrecen las mismas condiciones de resguardo o variedad de servicios.

Para PSC9-H38, la diferencia es clara: *“Aquí puedo estar sentado cómodo, tranquilo, mientras cargo mis cosas”*. En su experiencia, en la calle siempre hay que mantenerse alerta: *“Aquí estoy cómodo... en la calle hay que estar atento”*.

Las comparaciones con otras bibliotecas también resaltan ventajas. PSC7-M29 comenta: *“En otras bibliotecas hay menos salas y menos computadores”*, mientras PSC11-H45 subraya: *“Acá es un lugar más diverso... no solo de estudio, también para descansar, cargar el teléfono, ir al baño”*.

PSC2-H22 también pone el acento en el resguardo que ofrece la BDS: *“Uno corre menos peligro porque todo está resguardado”*.

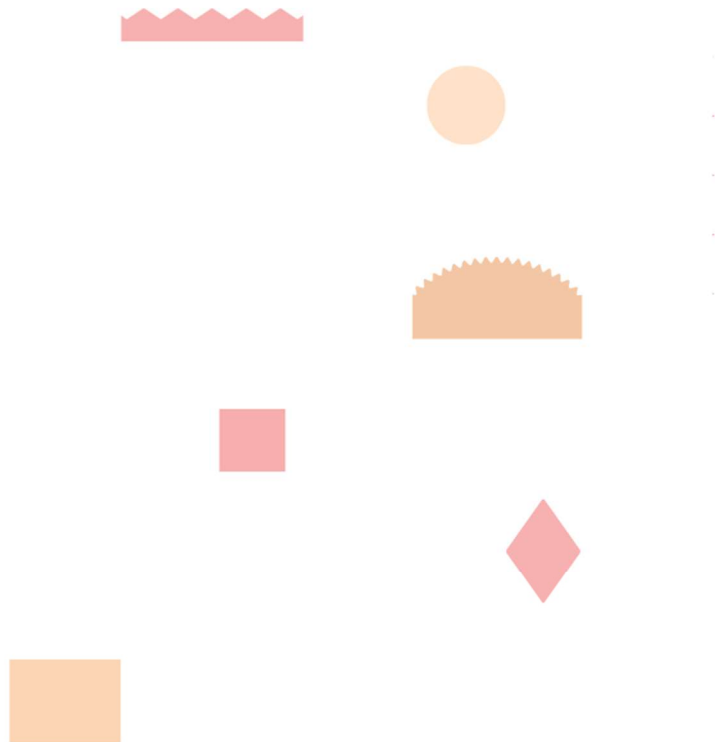
Vínculos y redes

La BDS funciona también como un espacio para fortalecer o iniciar vínculos. Algunos llegan con amistades previas y aprovechan el lugar para compartir actividades, otros organizan visitas conjuntas o reconocen que coinciden con personas conocidas de otros espacios comunitarios.

Para varias personas, la BDS es además un punto de encuentro con otras PSC conocidas de rutas de alimentación (*ruta de la cuchara*) u otros servicios. PSC7-M29 lo resume así: *“Me encuentro con mucha gente conocida... la mayoría de la calle”*.

PSC8-H25 comenta: *“Los saludo, son los que van a la ruta de la comida”,* y PSC11-H45 añade: *“Harta gente que vive en esta situación nos topamos acá”*.

En algunos casos, estos vínculos fortalecen el sentido de pertenencia al espacio y generan rutinas compartidas que integran la biblioteca en la vida social de estas personas usuarias. Incluso personas más solitarias, como PSC4-H45, admiten que *“siempre se cruza uno con alguien familiar”*.



6. Conclusiones

Desde la perspectiva de derechos humanos, es fundamental re-imaginar el espacio público como un lugar inclusivo y democrático, donde todas las personas, independientemente de su situación socioeconómica, puedan participar plenamente en la vida cultural y comunitaria. Este enfoque no solo cumple con los principios universales, sino que también contribuye a la cohesión social y al bienestar general. En esa línea, la Biblioteca trasciende la mera provisión de servicios tangibles —como climatización, baños públicos y acceso a internet— para convertirse en un entorno de resguardo físico y emocional, un lugar donde es posible descansar, sentirse seguro y reconectar con la comunidad.

El estudio muestra que, si bien el 87% de las personas observadas eran hombres, este dato contrasta con la tendencia nacional de feminización en otros contextos públicos, lo que plantea la necesidad de explorar posibles barreras de género que limiten el acceso de las mujeres a este espacio. Asimismo, las interacciones observadas entre las PSC indican un patrón de aislamiento social, con dinámicas mayoritariamente individuales y colaboraciones sólo esporádicas.

En cuanto al uso de los servicios, los patrones identificados reflejan tanto las fortalezas como las tensiones operativas de la institución. El uso intensivo de recursos como computadores, enchufes y mobiliario para el descanso destaca el papel de la BDS como un espacio accesible y funcional. Además, la interacción generalmente respetuosa con el equipo de la biblioteca refuerza el reconocimiento positivo hacia las/os funcionarias/os, evidenciando una base sólida para construir relaciones más inclusivas. Sin embargo, también se observaron tensiones asociadas al uso indebido de ciertos espacios, como las salas de estudio, y a comportamientos disruptivos puntuales.

En esa línea, resulta relevante señalar que, según la observación del equipo, la dinámica de uso de la Biblioteca ha cambiado de manera significativa tras la pandemia: hoy se registra una disminución notoria en los niveles de conflicto y un uso más evidente de sus espacios como lugares de descanso y refugio.

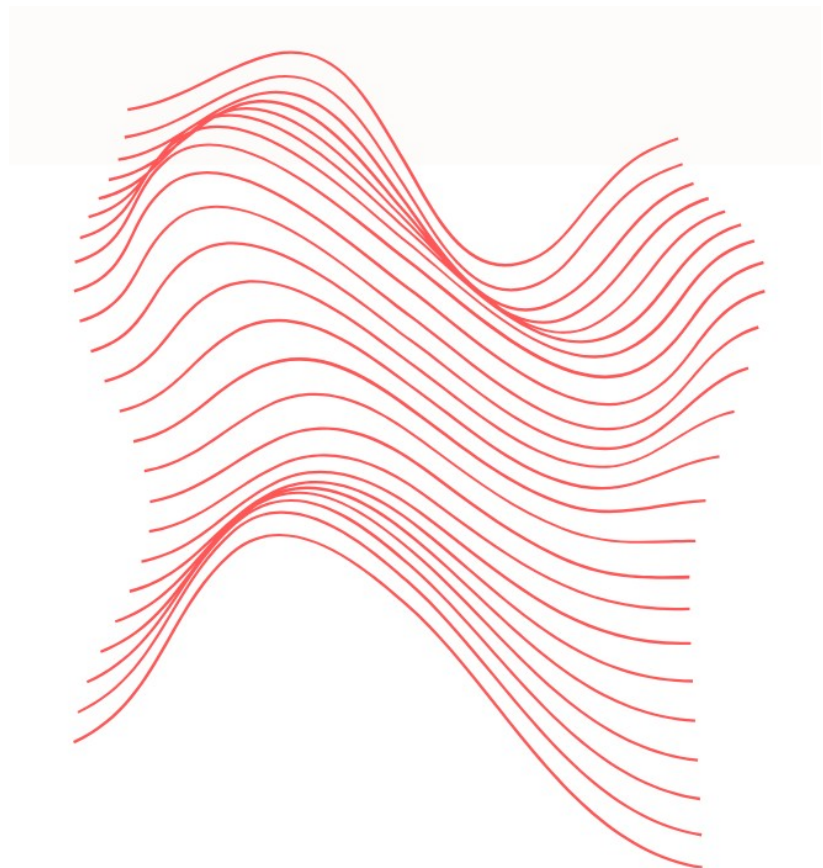
A pesar de estas dificultades, se identificaron buenas prácticas que demuestran la flexibilidad y capacidad de adaptación de la BDS. Permitir usos diversos de los espacios, aunque no se alineen estrictamente con los objetivos iniciales, ha logrado que las PSC se sientan acogidas. La cordialidad general del equipo resalta una disposición favorable que puede fortalecerse mediante una mayor sensibilización sobre la temática.

Finalmente, la voz directa de las PSC revela que la Biblioteca posee un doble valor: uno **utilitario** y otro **simbólico**. Por un lado, es un recurso concreto para conectarse

a internet, resguardarse o leer; por otro, es un refugio emocional que permite “despejarse” y ser tratado con dignidad.

Al contrastar esto con las percepciones del equipo y las observaciones previas, se confirma que la BDS es un espacio más inclusivo de lo que muchos esperaban, donde la apertura en las normas facilita el acceso. No obstante, persisten barreras como la falta de tiempo y las prioridades de la supervivencia, que limitan una participación más activa en la oferta cultural.

En palabras de un entrevistado: *“La Biblioteca está ahí, enriqueciendo en todo aspecto”*. Ese carácter abierto y flexible es, sin duda, el mayor capital que la BDS ofrece a las personas en situación de calle, y al mismo tiempo, un horizonte desde el cual seguir construyendo un espacio público inclusivo, democrático y diverso.



7. Referencias

- Arendt, H. (1958). The human condition. University of Chicago Press.
- Borja, J. (2003). La ciudad conquistada. Alianza Editorial.
- Bourdieu, P. (1980). Le sens pratique. Éditions de Minuit.
- Declaración Universal de Derechos Humanos. (1948). Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/documents/udhr/>
- IFLA. (2022). Manifiesto IFLA-UNESCO sobre Bibliotecas Públicas. IFLA
- Oldenburg, R. (1991). The great good place: Cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair sa- lons and other hangouts at the heart of a community. New York: Marlowe.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. <https://sdgs.un.org/es/goals>
- Valdés Rodríguez, M. (2019). Biblioteca de Santiago: cuando una biblioteca inclusiva puede cambiar la vida de las personas. Catalejos: Revista sobre lectura, formación de lectores y literatura para niños.

